



UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE
MÉXICO

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES ZARAGOZA

CARRERA DE PSICOLOGÍA

ASERTIVIDAD COMO HERRAMIENTA PARA
AUMENTAR LA AUTOEFICACIA EN LA BÚSQUEDA
DE EMPLEO. TALLER DE CAPACITACIÓN.

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADAS EN PSICOLOGÍA

P R E S E N T A N :

CRISTINA GUADALUPE BARROSO GONZÁLEZ

GUADALUPE GABRIELA CABRERA ARÉVALO

JURADO DEL EXÁMEN:

DIRECTORA: DRA. MARÍA SUGHEY LÓPEZ PARRA

COMITÉ: DRA. BLANCA INÉS VARGAS NÚÑEZ

LIC. PEDRO WOLFGANG VELASCO MATUS

DRA. LUZ MARÍA CRUZ MARTÍNEZ

DRA. MARÍA DEL PILAR MENDEZ SÁNCHEZ



MÉXICO, D.F.

MAYO 2015



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

Agradecimientos Cris y Gabby

A Dios. Por ser una guía, un consuelo y una esperanza cuando lo humano no basta.

A la UNAM. Por ser la plataforma perfecta para cumplir una de las más grandes metas que hasta este momento hemos tenido.

A la Dra. Sughey López-Parra. Por su paciencia, comprensión, apoyo e interés mostrado en nuestro trabajo.

Dedicatorias Cris

A mi mamá Irma González... Por tu amor, apoyo, comprensión y cuidados. Porque te debo todo lo que soy y lo que he logrado, la vida no me alcanzaría para agradecerte lo que haces por mí.

A mi papá Antonio Barroso... Por impulsar mis sueños y crecimiento constante. Por darme tu amor y apoyarme incondicionalmente. Porque decidiste ser...Gracias.

A Mayra y Rubby, por ser una inspiración para intentar mejorar cada día. Porque mi vida es mejor y soy más feliz desde que ustedes están conmigo.

A Jorge... Porque tu amor me ha permitido crecer y ser una mejor persona, por ser mi amigo, y apoyarme en los momentos más difíciles, por darme ánimos cuando más lo necesito y nunca dejarme sola.

A Gabby... por aceptar ser mi cómplice en la realización de éste proyecto, por tu cariño y apoyo incondicional.

Dedicatorias Gabby

A mis padres Santiago Cabrera y Alma Arévalo. Por siempre creer en mí, por apoyarme y respetar mis decisiones, por brindarme su confianza. Gracias por haberme educado en la manera en que lo hicieron, porque sin ello no hubiera sido posible llegar a esta meta. LOS AMO.

A mi hermana Elizabeth. Por ser un ejemplo a seguir, por apoyarme y por estar conmigo siempre que lo necesito, por ser la mejor. Gracias.

A mi amiga Cris. Por haber compartido esta aventura conmigo y ser un gran equipo, por tenerme paciencia y por todos los momentos geniales que hemos compartido.

A todos mis amigos que de alguna manera formaron parte en todo este proceso.

Índice

Resumen.....	7
Introducción.....	9
Capítulo 1. Situación laboral en México	11
1.1. Panorama general del empleo en México.....	12
1.2. Los empleadores.....	14
1.3. Los empleados.....	16
Capítulo 2. Asertividad.....	21
2.1. Concepto.....	21
2.2. Enfoques teóricos	25
2.3. Estilos de comportamiento	26
2.3.1. Comportamiento asertivo	27
2.3.2. Comportamiento pasivo o no asertivo (sumisión).....	28
2.3.3. Comportamiento agresivo	30
2.3.4. Comportamiento pasivo-agresivo (manipulador).....	32
2.4. Comunicación y asertividad	33
2.4.1. Lenguaje no verbal	35
2.5. Derechos asertivos.....	37
2.6. Asertividad indirecta	38
2.7. Asertividad y búsqueda de empleo.....	41
Capítulo 3. Autoeficacia	45
3.1. Teoría de autoeficacia	45
3.1.1. Expectativas de autoeficacia.....	46
3.1.2. Fuentes de la autoeficacia.....	48
3.1.3. Efectos de Autoeficacia.....	50
3.2. Autoeficacia generalizada	53
3.3. Autoeficacia en la búsqueda de empleo	53
Capítulo 4. Influencia de la asertividad en la autoeficacia	56

Capítulo 5. Metodología.....	58
5.1. Planteamiento de problema	58
5.1.1. Pregunta de investigación.....	58
5.1.2. Objetivo general	59
5.1.3. Objetivos específicos.....	59
5.2. Hipótesis.....	60
5.2.1. De trabajo	60
5.2.2. Estadísticas	60
5.3. Variables.....	61
5.4. Método	64
5.4.1. Participantes	64
5.4.2. Instrumentos	64
5.4.3. Procedimiento.....	65
Capítulo 6. Resultados	66
Capítulo 7. Discusión y Conclusiones.....	77
Referencias bibliográficas	89
Apéndice A.....	94
Apéndice B.....	96
Apéndice C.....	97
Apéndice D	98

Resumen

El objetivo de la presente investigación fue realizar una intervención para desarrollar autoeficacia en la búsqueda de empleo, a través de un taller basado en técnicas asertivas. El diseño del estudio fue pre-experimental, de un solo grupo con pre-test y post-test. Se elaboró un taller en el que participaron de manera voluntaria 8 estudiantes de la FES-Zaragoza (5 mujeres y 3 hombres) de entre 21 y 30 años de edad. El taller tuvo una duración de 8 sesiones, de 2 horas y media cada una. Para su evaluación se aplicó la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA) desarrollada por Flores y Díaz-Loving (2004), la Escala de Auto-eficacia Generalizada estandarizada para mexicanos por Sanjuán, Pérez y Bermúdez (2000); y un cuestionario de 7 preguntas abiertas para conocer las habilidades que los participantes indicaban poseer, así como su autoeficacia percibida en la búsqueda de empleo. Para determinar si se presentan diferencias estadísticamente significativas entre los puntajes de los participantes tanto de asertividad como de autoeficacia antes y después del taller se utilizó una prueba de análisis de rangos asignados de Wilcoxon, la cual mostró que existen diferencias en los niveles de autoeficacia antes y después del taller, no así en los niveles de asertividad; sin embargo al observar los puntajes antes-después de ésta variable se puede sugerir que los participantes lograron aumentar su asertividad y disminuir los niveles de no asertividad. Otro de los objetivos de la investigación fue determinar si existe relación entre asertividad y autoeficacia, para ello se aplicó una prueba de correlación de Spearman con la cual se pudo comprobar que la autoeficacia se relaciona de manera positiva al inicio del taller con la asertividad y negativamente con la no asertividad

mientras que al finalizar el taller se encontró correlación positiva entre la autoeficacia y la asertividad indirecta. Por último el análisis de contenido demostró que si existió un cambio en algunas particularidades reportadas por los participantes, pues al finalizar el taller éstos mostraron más autoconocimiento, así como mayor facilidad para identificar sus habilidades lo cual aunado a la información brindada favoreció el aumento de su percepción de autoeficacia en la búsqueda de empleo, demostrando así que el taller cumplió los objetivos planteados. Los logros obtenidos con el taller fueron posibles gracias a la implementación de técnicas teórico-prácticas que permitieron a los participantes no solo conocer a que se referían los conceptos de asertividad, autoeficacia y búsqueda de empleo, sino que además les dieron la oportunidad de realizar actividades dinámicas que además de servirles para consolidar los conocimientos adquiridos les permitieron practicar su comportamiento asertivo y simular como se enfrentarían a diversas situaciones durante el proceso de búsqueda de empleo, beneficiando así su percepción de autoeficacia.

Introducción

El contexto laboral actual del país, se ha caracterizado por una incongruencia entre el número de empleos generados (menor al promedio de otros países) y la cantidad de personas cada vez mayor, que están en busca de una oportunidad dentro del mercado laboral formal, la cual supera notablemente la tasa de empleo. Como consecuencia de éste desequilibrio se encuentra el incremento acelerado de trabajos informales y el elevado índice de delincuencia que sufre el país.

Es así que en el primer capítulo de la presente investigación se hace un breve recuento de la situación laboral actual en México, dónde se describen a los principales empleadores y las características más importantes que ellos buscan en los empleados al momento de contratar personal.

Es sabido que el concluir una carrera universitaria no es requisito suficiente para ganar un puesto en el mercado laboral formal, pues se requiere de ciertas habilidades personales que signifiquen la diferencia de entre los muchos otros egresados universitarios y que a su vez representan una competencia latente cuando se busca obtener un empleo.

Cardona (2010) señala la búsqueda de empleo y la adquisición de éste, como una travesía en la que las sanas relaciones interpersonales y sociales forman la línea divisoria entre obtener el éxito o llegar al fracaso. Es por esto, que en el segundo capítulo se describe de manera específica a la asertividad, una de las habilidades sociales que favorece notablemente la interacción social y el desarrollo de sanas relaciones interpersonales, se da

un breve recorrido por las diversas corrientes psicológicas que la han desarrollado, y se describen las principales características comunicacionales y de comportamiento de las personas asertivas. Así como de los comportamientos que se encuentran en los extremos opuestos de la asertividad (agresividad, no asertividad).

En el capítulo tercero se describe brevemente la teoría de la autoeficacia desarrollada por Bandura (1999) incluyendo las fuentes de ésta y los efectos que genera en las personas que logran desarrollarla.

En el cuarto capítulo se mencionan algunas de las investigaciones que se han realizado en torno a la asertividad y la influencia que ejerce sobre la autoeficacia en diversos ámbitos, como el educativo, y se describe bajo qué factores están relacionadas las dos variables.

El quinto capítulo muestra las implicaciones metodológicas a partir de las cuales se realizó la presente investigación, para determinar si por medio del diseño e implementación del taller “Asertividad como herramienta para aumentar la autoeficacia en la búsqueda de empleo” los participantes podían desarrollar dichas habilidades.

En el sexto capítulo se exponen los resultados que se obtuvieron del presente estudio, que incluye el nivel de efectividad del taller, la correlación existente entre variables y un análisis de contenido que complementó la investigación. Finalmente en el séptimo capítulo se exponen la discusión y las conclusiones que aportó la investigación.

Capítulo 1. Situación laboral en México

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define un empleo decente como aquel trabajo productivo que cumple con las siguientes características: a) una remuneración justa, b) seguridad en el lugar de trabajo y protección social familiar, c) mejores perspectivas para el desarrollo personal e d) integración social; en México estas características las cumple el trabajo formal, el cual es desempeñado por menos de la mitad de la población económicamente activa del país (Peralta, 2010).

El empleo es una de las temáticas más importantes en México debido a la limitada capacidad que tiene el país para generar empleos formales, la cual resulta reducida en comparación con el ritmo de crecimiento de la población en edad laboral, lo que aunado a los procesos de reestructuración de la actividad productiva y la desregulación de los mercados de trabajo que se han llevado a cabo para dar apertura a los mercados externos y en búsqueda de una mayor competitividad internacional ha traído consigo una creciente incertidumbre y pérdida de los derechos laborales, lo que a su vez ha influido en el aumento de la inseguridad laboral, en la falta de protección social y en la reducción de los salarios, causando así una situación de vulnerabilidad o de exclusión laboral a amplios sectores de trabajadores (Oliveira, 2006; Ruiz & Ordaz, 2011).

1.1. Panorama general del empleo en México

De acuerdo con datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), la población económicamente activa está representada por el 43.3% de los mexicanos, de los cuales el 95% aproximadamente son remunerados por su trabajo (INEGI, 2014), lo que implica que de ellos depende la mayor parte de la población económicamente inactiva, compuesta por menores de edad, estudiantes, amas de casa y adultos mayores (Peralta, 2010).

Si bien la tasa de desempleo es menor en comparación a otros países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), pues sólo representa el 5%, muchos jóvenes y mujeres están excluidos del campo laboral, muestra de esto lo representa el 47.3% de las mujeres que cumplen con la requisición para la inmersión laboral y se encuentran desempleadas (OCDE, 2014). La emigración hacia Estados Unidos, la informalidad y el aumento creciente de la delincuencia, representan una alternativa latente a la que los mexicanos recurren para combatir el problema del desempleo (Peralta, 2010).

En el año 2014 se crearon aproximadamente 700 mil empleos de los 1.2 millones que se necesitaban para emplear a los jóvenes que se incorporaron a la población económicamente activa en ese año (AnimalPolítico, 2014). Es así que el desafío para el mercado laboral en México involucra mejorar la calidad de los puestos de trabajo y reducir la informalidad, puesto que ésta encabeza la lista de empleos mexicanos (OCDE, 2014).

La OCDE se basa en la calidad de ingreso, seguridad del puesto de trabajo y calidad del ambiente de trabajo, para determinar la condición de los puestos de trabajo. En México

la calidad de ingreso es la menor de todos los países que pertenecen a la OCDE y es el tercero en términos de desigualdad en la distribución de ingresos, sin embargo, los trabajadores mexicanos tienen un buen nivel de recursos y apoyo para llevar a cabo sus tareas aun cuando se enfrentan relativamente a altos niveles de demanda de trabajo, lo que representa la calidad del ambiente en el trabajo (OCDE, 2014).

Por otro lado, según datos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), México presenta una alta y constante incidencia de informalidad en el empleo, que comprende aproximadamente a un 60% de los trabajadores del país (OIT, 2014). Los trabajadores en el sector informal son proclives a una mayor inseguridad y a su vez los empleadores dedican menos recursos a sus empleados, reduciendo el crecimiento de la productividad y afectando la economía del país (OCDE, 2014).

La inmersión al sector informal puede deberse a la ausencia de un seguro de desempleo, puesto que muchos trabajadores entran a éste luego de haber perdido su trabajo en el sector formal, por otra parte, es común que los trabajadores mexicanos deban buscar empleo lo más rápido posible para recibir algún ingreso y evitar caer en situación de pobreza. En varias ocasiones, los trabajadores no tienen el tiempo de encontrar un trabajo que esté equilibrado a sus capacidades o nivel de estudios (OCDE, 2014). Por ello, resulta necesaria la creación de una estrategia que permita el aumento de empleos formales y que a su vez elimine los incentivos para permanecer en el sector informal (OIT, 2014).

1.2.Los empleadores

Empleador es un término utilizado para referirse a las personas físicas o inmateriales que generan empleos. Asimismo, empleador puede referirse a nivel micro (una persona que contrata a otra) o a nivel macro (contratistas independientes, bolsas de empleo, empresas de servicios temporales, entre otros). Forero (2005) clasifica a los empleadores de la siguiente manera:

1. Públicos. Este tipo de empleador hace referencia al Estado y junto con éste a todos los departamentos, intendencias, provincias y municipios que lo componen.
2. Privados. Dentro de éste se encuentran las sociedades comerciales, las corporaciones o fundaciones de lucro, colectivas o de interés social. También se encuentran las entidades religiosas, los colegios profesionales y los sindicatos.
3. Mixtos. A éste pertenecen las asociaciones comunitarias que buscan la rehabilitación o apoyo a un sector en particular, colonia o municipio.

El mercado laboral en México se caracteriza por tener empresas y empleadores que determinan bajo qué condiciones pueden ser contratados sus empleados, dejando en segundo término las aptitudes que el interesado pueda tener. Es así, que la dinámica de contratación en este país estará sujeta al perfil de cada empresa (Angulo & Carreño, 2011). Lo anterior explica porque en México una de cada tres empresas tenga dificultades para contratar a trabajadores con el perfil que la empresa necesita (OCDE, 2014)

Una de las tareas de los empleadores consiste en organizar las competencias y requerimientos que su empresa demande, de modo que ellos actúan como mediadores entre la oferta de mano de obra y la exigencia de competitividad del mercado laboral. Es así que, los empleadores invierten en aquellos lugares donde haya mano de obra necesaria para que su inversión sea productiva, por lo que la educación representa una condición previa y necesaria para atraer empresas interesadas en invertir en el mercado laboral del país (Planas, 2008).

El mercado laboral es el espacio que ayuda a comprender el exceso o déficit de educación. Pues en la medida en que se eduque de acuerdo a las demandas laborales se obtendrá un medio para incrementar el capital humano y social del país aumentando a su vez la competitividad en el mercado laboral (Planas, 2008).

México es uno de los países donde el sector productivo se enfrenta a mayores dificultades para encontrar gente con las capacidades que demanda, pues un gran número de empresas que operan en la economía formal reporta tener dificultades para encontrar fuerza laboral adecuadamente formada y con las competencias personales (capacidad de palabra, responsabilidad, pensamiento crítico, etc.) necesarias para desempeñarse con total eficiencia en un puesto de trabajo (Cluster, 2014).

Pese a que en México existe disonancia entre el nivel educativo de la fuerza laboral el cual es cada vez mayor y las demandas del mercado (Cluster, 2014), los empleadores se han beneficiado de la elevación del nivel educación general de los asalariados y de los jóvenes en particular, puesto que estos lo perciben como una señal de mayores competencias sociales y cognitivas. Los jóvenes a su vez presentan mayores expectativas

laborales, económicas y sociales y por ende, representan un aumento en la productividad de las empresas. Seleccionar bien a las personas a contratar no implica que estas sean productivas, más bien la tarea principal de las empresas es crear condiciones internas en la empresa que haga productivos a persona que lo son potencialmente (Planas, 2008).

En México las pequeñas y medianas empresas generan 72% del empleo total del país. Respecto a la empleabilidad sólo 15% de la población se desempeña profesionalmente en las grandes empresas (Vargas, 2014).

1.3.Los empleados

Las bolsas de trabajo virtuales son una de las principales herramientas a las que los jóvenes mexicanos acuden al momento de buscar empleo. De acuerdo a un análisis comparativo realizado en 2013 las principales bolsas de trabajo por internet son: OCC Mundial, Bumeran, empleo.gob.mx y Compu-Trabajo (Altonivel, 2013).

A continuación se muestran los principales requisitos que debe cumplir un joven recién egresado, específicamente de la carrera de psicología, para adquirir un empleo de los que se publican en las principales bolsas de trabajo virtuales.

- OCC Mundial (OCCMundial, 2015).

En la segunda quincena del mes de abril y la primer quincena de mayo ésta página web público 46 vacantes para egresados de la carrera de psicología en el área

metropolitana. Del total de vacantes publicadas 44 pertenecían al área de reclutamiento y selección de personal, 1 al área de psicología clínica y 1 al área de psicología educativa.

Entre los principales requisitos que debían cumplir los jóvenes para acceder a alguna de estas vacantes se encuentran: tener entre 22 y 30 años, cumplir con el 100% de créditos escolares, tener ganas de aprender y de desarrollarse, buena presentación, actitud de servicio y disponibilidad de horario.

El sueldo que ofrecen estas vacantes se encuentra en un rango de \$3 000 a \$7 000 mensuales.

- Bumeran (Bumeran, 2015).

En la segunda mitad del mes de abril y la primera mitad del mes de mayo, Bumeran publicó 16 vacantes para jóvenes egresados de la carrera de psicología, para el área metropolitana. Todas las vacantes pertenecían al área de reclutamiento y selección de personal. Cabe resaltar que del total de vacantes 11 solicitaban específicamente mujeres.

Entre los principales requisitos solicitados se encuentran: experiencia mínima de 6 meses en el área, tener entre 24 y 30 años, disponibilidad para trabajar tiempo completo, vivir cerca del área de trabajo, excelente presentación e interés por desarrollarse laboralmente.

El sueldo que ofrecen las vacantes se encuentra entre \$5 000 y \$8 000 mensuales.

- Empleo.gob.mx (STPS, 2015)

En ésta página se publicaron 80 vacantes para psicólogos, durante el mes de abril y la primer quincena del mes de mayo, de las cuales 75 solicitaban personal para el área de

reclutamiento y selección, 4 para el área de psicología educativa y 1 plaza iba dirigida al área de investigación.

Los principales requisitos a cumplir por parte de los solicitantes son: disponibilidad para trabajar jornadas de tiempo completo, responsabilidad, tolerancia a la presión, proactividad, saber trabajar en equipo y tener entre 20 y 35 años.

Los sueldos ofrecidos se encuentran entre los \$ 2 000 y \$15 000 mensuales, la mayoría de las ofertas publicadas ofrecen oportunidad de crecimiento y de desarrollo laboral.

- Compu-Trabajo (CompuTrabajo, 2015)

En la primera mitad del mes de mayo, este sitio web público 5 ofertas para jóvenes recién egresados de la carrera de psicología en el área metropolitana. Del total de vacantes ofertadas 4 pertenecían al área de reclutamiento y selección de personal y 1 al área de psicología educativa.

En ninguna de las vacantes era necesario estar titulado, solicitaban personas mayores de 20 años y que tuvieran un mínimo de 6 meses de experiencia en el área. En todas las vacantes solicitaban contar con disponibilidad para trabajar de tiempo completo, ser responsable, tener habilidad verbal y contar con excelente presentación. El sueldo que ofrecían dichas vacantes se encontraba entre los \$2 000 y \$ 5 000 mensuales.

Como se observa en la anterior información, muchos de los requisitos que se necesitan para adquirir un empleo van más allá de los conocimientos adquiridos en un nivel educativo. En la encuesta de competencias profesionales (ECP) realizada en 2014 en población mexicana, aseguran que no todos los jóvenes que egresan de alguna institución

de educación superior desarrollan las mismas competencias a pesar de haber estudiado una misma carrera y aparentemente contar con las mismas oportunidades de desarrollo, muestra de ello lo representan los 55 de cada 100 jóvenes que no ejercen o no encuentran trabajo en la profesión para la que estudiaron. Debido a ello el haber estudiado una carrera universitaria no asegura la adquisición de un empleo que permita a los jóvenes contar con un buen nivel de vida, pues no solo basta con tener conocimiento teórico sino además se necesita tener la capacidad y las herramientas necesarias para adaptarse a los cambios del mundo laboral y anticiparse a las necesidades productivas del país (Encuesta de Competencias Profesionales, 2014).

De acuerdo a la ECP las principales razones por las que un profesionista no es contratado son falta de experiencia laboral (27.6%), “no saberse vender” (14.3%), aspiraciones salariales demasiado altas (13.03%), falta de habilidades sociales (11.02%) y menor grado la mala imagen (6%) y la falta de cultura general (4%). Y propone como posible solución enfocar los esfuerzos, recursos y programas hacia la capacitación en aquellas competencias que las empresas demandan generando información suficiente y de calidad, dirigida a alumnos de educación superior, padres de familia y empresas, que permita a estas esferas un mayor desarrollo en las capacidades que se necesitan para el obtener el éxito laboral (Encuesta de Competencias Profesionales, 2014).

Las habilidades de carácter personal son cada vez más valoradas por las empresas y se tienen muy en cuenta al momento de seleccionar personal, pues pueden marcar la diferencia entre conseguir un empleo o no, es aquí donde radica la importancia e interés de desarrollar en aquellas personas que buscan empleo ciertas habilidades que si bien no forman parte de su perfil profesional si les permitan adaptarse y responder más adecuadamente a las

demandas del mercado laboral (Cluster, 2014; Valero-Osuna, 2013 en Rojas, Cepero, Zurita, & Chinchilla, 2013). Una de éstas habilidades es la asertividad, la cual no solo aumentará las probabilidades de contratación sino que además facilitara el buen desempeño en el trabajo y la creación de relaciones laborales más sanas (Pérez, 2012).

Capítulo 2. Asertividad

Las relaciones sociales son parte primordial de la vida cotidiana de un ser humano, el éxito de dichas relaciones dependerá de las habilidades sociales que las personas hayan desarrollado. Se les llama habilidades sociales al conjunto de conductas presentes en un individuo que hacen posible la interacción con otro en diversas circunstancias. Un ejemplo de ellas es la asertividad que se caracteriza por saber defender los derechos propios y poder expresar libremente pensamientos, opiniones y puntos de vista, lo cual facilitará en gran medida la interacción humana (Flores, 2002).

2.1. Concepto

El término asertividad ha sido ampliamente utilizado y sumamente estudiado, sin embargo aún no se han logrado aclarar totalmente sus implicaciones, pues ha llegado a ser equiparado o incluido dentro de términos como el autoestima o locus de control (Gaeta & Galvanovski, 2009).

La asertividad empezó a estudiarse desde hace varias décadas, inicialmente fue descrita por Andrew Salter (1949) para referirse a un rasgo de personalidad poseído solo por algunas personas, al cual llamó *personalidad excitatoria* (Garrido, Ortega, Escobar, & García, 2010). Dicho término fue sustituido posteriormente por Wolpe (1958) quien lo definió como conducta asertiva y lo designó como la habilidad de expresar adecuadamente a otros los derechos y sentimientos personales, mostrando cualquier emoción distinta a la

ansiedad. Determinando así que todas las personas podían ser capaces de mostrar este tipo de conducta, y que algunos individuos podían ser asertivos en algunas situaciones y totalmente ineficaces en otras (Davis, McKay, & Robbins, 2001; Naranjo, 2008).

Fue hasta la década de los 70s que el término asertividad recobró auge y por tanto diversos enfoques psicológicos comenzaron a estudiarlo (Flores, 2002).

Etimológicamente el término asertividad tiene sus orígenes en el latín *asserere* o *assertum*, que significa “afirmar” o “defender”, lo cual puede referirse a la afirmación de la propia personalidad o bien a la acción de afirmar con certeza alguna cosa (Gaeta & Galvanovski, 2009), por tal motivo es considerada una conducta y no un rasgo de personalidad (Naranjo, 2008; Prieto, 2011) el cual se basa en la capacidad humana de razonar, dialogar y negociar (Flores & Díaz-Loving, 2002).

De manera específica la asertividad puede definirse como aquella conducta que permite a un individuo expresar sus creencias, sentimientos, deseos y pensamientos de forma abierta, directa y honesta, haciendo valer sus derechos y respetando los derechos de los demás (Gaeta & Galvanovski, 2009). Lo anterior permite mantener relaciones interpersonales más adecuadas al poder superar o eliminar los conflictos que pueden presentarse sin agredir a otros (Prieto, 2011). Facilitando así la disminución de la ansiedad y la posibilidad de que más personas alcancen sus metas (Naranjo, 2008), pues éste tipo de comportamiento promueve la igualdad en las relaciones humanas, permitiendo a los individuos defender sus intereses y opiniones sin sentirse culpables (Alberti & Emmons, 1999).

Un individuo asertivo tiene la capacidad de negarse ante las peticiones de otros, estableciendo límites respetuosamente, a la vez que puede expresarse con espontaneidad respetando las diferencias de opinión y escuchando activamente a otros, conoce las propias necesidades y las transmite a los demás buscando el momento oportuno para hablar sin dejarlo para después; tomando así la responsabilidad de su comportamiento, y mostrando congruencia entre sus comportamientos verbales y no verbales (Gaeta & Galvanovski, 2009). Lo anterior, le permite sentirse más satisfecho, tener una mayor autoaceptación y mejor autoestima (León, Rodríguez, Ferrel, & Ceballos, 2009; Naranjo, 2008).

El comportamiento asertivo no asegura el logro de todas las metas que tenga un individuo, pero sí favorece de manera significativa su estado de ánimo (Alberti & Emmons, 1999), lo que a su vez permite a un individuo seguir siendo asertivo (Castanyer, 2009).

En síntesis la asertividad tiene tres elementos principales (Flores & Díaz-Loving, 2002):

1. El individuo tiene derecho a expresarse.
2. Es necesario el respeto hacia otros.
3. Es deseable que las consecuencias del comportamiento sean satisfactorias para todos los miembros de la interacción, o al menos que se encaminen en esta dirección.

Es importante aclarar que la asertividad no siempre se expresa de la misma manera, por tal motivo autores como Jakubowski y Lange (1978 en Flores & Díaz-Loving, 2002) han identificado cuatro tipos básicos de asertividad:

1. Asertividad básica, se refiere a la simple expresión de los derechos, creencias, opiniones y sentimientos, es quizá la forma más fácil de ser asertivo ya que no es necesario que la persona se involucre directamente o que deba defenderse de algo, además la iniciativa parte del propio individuo y no de la influencia externa.
2. Asertividad empática, se presenta cuando una situación demanda más que la simple expresión de sentimientos o necesidades por parte del individuo, porque además se debe reconocer e incluir en la comunicación los aspectos de la situación y/o los sentimientos de otros. Este tipo de asertividad se utiliza cuando no se quiere que otra persona resulte herida pero tampoco se desea ser ignorado.
3. Asertividad escalar, implica comenzar con un mínimo de petición o imposición en la respuesta asertiva y valorar el impacto que se logra. De modo que cuando la conducta no produce el efecto deseado o cuando causa una respuesta negativa se puede aumentar la intensidad y rigidez de la asertividad, sin dejar de lado la amabilidad.
4. Asertividad confrontativa, consiste en describir objetivamente al otro lo que dijo y/o hizo, para confrontar los hechos, describir los sentimientos propios y expresar lo que se quiere del otro sin realizar ninguna evaluación. Este tipo de respuesta se utiliza cuando se tiene claro que se ha sufrido agresión intencionalmente por parte de otro.

Debido a las consecuencias positivas que trae consigo el comportamiento asertivo tanto de forma individual como social, se espera que esta gama de conductas sean

realizadas por la mayoría de las personas, pero puesto que la asertividad no es innata, sino que se va aprendiendo a lo largo de la vida, la educación desempeña un importante papel (León, et al., 2009). Lo cual resulta contradictorio en tanto se toma en cuenta que la misma sociedad que espera estos comportamientos, es la que enseña a los individuos a no ser asertivos, y lo hace desde que estos inician su proceso de socialización. Pues los diferentes ambientes en que una persona se desenvuelve (la familia, la escuela, el trabajo, la religión y los medios de comunicación) reprimen y castigan el ser asertivo, mientras fomentan la pasividad o premian la agresividad (Alberti & Emmons, 1999). De modo que estos dos últimos tipos de comportamiento son los que comúnmente se observan, pese a ello es necesario aclarar que difícilmente una persona muestra un estilo único de comportamiento, pues aunque se sigan ciertas tendencias, un individuo exhibirá conductas diferentes dependiendo de la situación, la problemática a enfrentar y/o el estado anímico que tenga en ese momento, siendo posible que se exprese más de un estilo en una misma situación (Castanyer, 2009).

2.2. Enfoques teóricos

Como se mencionó con anterioridad, en la década de los 70s la psicología y sus diversos enfoques centraron su atención en el término asertividad y fue así que comenzó su estudio (Flores, 2002).

El enfoque humanista mantuvo como premisa principal -abordar a la asertividad como una técnica que ayudaría al ser humano a alcanzar la realización (Flores, 2002). Además, este enfoque, resalta la libertad de elección y afirmación de la propia persona y

pone especial énfasis las creencias, temores, deseos y expectativas que la persona desarrolla culturalmente, así como los aspectos situacionales (variables psicológicas, sociológicas y físicas) y de urgencia (presiones internas, restricciones y necesidades comunicativas) (Naranjo, 2005).

El enfoque conductual defendía que por medio de la observación de modelos significativos se podía o no aprender a ser asertivo (Flores, 2002). El entrenamiento para lograr una conducta y comunicación asertiva fue uno de las primeras técnicas desarrolladas por este enfoque (Naranjo, 2005). Este entrenamiento abarcaría todo procedimiento terapéutico que incrementara en el cliente la adopción de conductas socialmente apropiadas, es decir, busca lograr la recompensa social y la satisfacción propia, a través de la expresión de conductas positivas (Castañeda, 1998).

Finalmente, el enfoque cognoscitivo hablaba de un entrenamiento asertivo por medio de 4 procedimientos básicos: 1) Diferenciar asertividad de agresividad, 2) Conocer los derechos propios y ajenos, 3) Reducir los aspectos cognoscitivos y afectivos que podrían obstaculizar la actuación asertiva y finalmente, 4) Reducir ideas irracionales, ansiedades y culpas a la vez que se ponían en práctica los procedimientos anteriormente mencionados con el fin de lograr el desarrollo de la asertividad (Flores, 2002).

2.3. Estilos de comportamiento

A continuación se presentan las características que según Castanyer (2009) muestra cada estilo de conducta, las cuales describirán tres ámbitos: comportamientos, emociones y pensamientos. Pues según menciona ésta autora, desde el punto de vista cognitivo-

conductual el término conducta (y por ende la conducta asertiva) no solo hace referencia al comportamiento externo, sino también a aspectos internos que posee una persona en las situaciones que enfrenta. Asimismo, se expondrán las consecuencias de cada uno de los tipos de comportamiento.

2.3.1. Comportamiento asertivo

Las personas asertivas conocen sus derechos y los defienden, respetando a los demás, es decir no van a ganar sino a “llegar a un acuerdo” (Castanyer, 2009).

- Comportamiento externo
 - Habla fluida, segura, sin bloqueos ni muletillas, contacto ocular directo pero no desafiante, relajación corporal y comodidad postural.
 - Expresión de sentimientos tanto positivos como negativos, defensa sin agresión, honestidad, habilidad para hablar de gustos e intereses propios, habilidad para discrepar abiertamente, habilidad para pedir aclaraciones, hacer negaciones y aceptar errores.
- Patrones de pensamiento
 - Conocen y creen en unos derechos para sí y para los demás.
 - Sus convicciones son en su mayoría “racionales”, poseen la capacidad de explicar y justificar su postura.
- Sentimientos/emociones

- Buena autoestima, no se sienten inferiores ni superiores a los demás, satisfacción en las relaciones y respeto por sí mismo.
- Sensación de control emocional

Principales consecuencias

1. Los demás se sienten respetados y valorados.
2. La persona asertiva suele ser considerada buena, pero no tonta y por lo tanto aceptada y apreciada por los demás.

2.3.2. Comportamiento pasivo o no asertivo (sumisión)

El individuo pasivo no defiende sus derechos e intereses personales. Respeta a los demás, pero no a sí mismo (Castanyer, 2009).

- Comportamiento externo:
 - Volumen de voz bajo, habla poco fluida, bloqueos, tartamudeo, vacilaciones, silencios, muletillas, etc.
 - Huida del contacto ocular, mirada baja, cara tensa, dientes apretados o labios temblorosos, manos nerviosas, onicofagia (morderse las uñas), postura tensa/incomoda, etc.
 - Inseguridad para saber qué hacer y qué decir.
 - Frecuentes quejas a terceros.
- Patrones de pensamiento:

- Considera que así evitan molestar u ofender a los demás. Son personas sacrificadas.
- Antepone los pensamientos, sentimientos y deseos de otros antes que los propios.
- Considera que es necesario ser querido y apreciado por todo el mundo.
- Constante sensación de ser incomprendido, manipulado y/o ignorado.
- Sentimientos/emociones:
 - Impotencia, mucha energía mental y poca externa, frecuentes sentimientos de culpabilidad, baja autoestima, evitan mostrar su verdadero estado emocional y en ocasiones no lo reconocen ni ante sí mismos, pueden mostrar ansiedad y frustración.

Principales consecuencias.

1. Pérdida de autoestima, ocasional pérdida de aprecio por parte de otras personas y falta de respeto de los demás.
2. En ocasiones se presentan problemas somáticos como manifestación de las grandes tensiones que sufren por no externalizar su opinión ni sus preferencias.
3. Algunas veces sufren repentinos estallidos de agresividad a causa de la acumulación de tensión y hostilidad, y no son manifestados con habilidad social.

Las razones que de forma aislada o conjunta causan la pasividad son: la falta de control emocional, el predominio del temor, la ansiedad, la falta de habilidades de interacción social y la ignorancia de los derechos que se tienen como persona (Flores & Díaz-Loving, 2002).

2.3.3. Comportamiento agresivo

La persona agresiva defiende en exceso sus derechos e intereses personales, sin tener en cuenta los de los demás (Castanyer, 2009).

- Comportamiento externo:
 - Volumen de voz elevado, a veces habla poco fluida por ser demasiado precipitada, habla tajante, interrupciones y utilización de insultos y amenazas.
 - Contacto ocular retador, cara y manos tensas, postura que invade el espacio del otro.
 - Tendencia al contraataque.
- Patrones de pensamiento:
 - Considera que él/ella es lo más importante y no le interesa lo que los demás sienten o piensan.
 - Piensa que si no se comporta de esta forma es sumamente vulnerable.
 - Lo sitúan todo bajo términos de ganar o perder.

- Puede tener las creencias de que existe gente mala que merece ser castigada, o que es horrible que las cosas no salgan como le gustaría.
- Emociones y sentimientos
 - Ansiedad creciente.
 - Soledad, sensación de incompreensión, culpa y/o frustración.
 - Baja autoestima.
 - Sensación de falta de control.
 - Enfado cada vez más constante y que se extiende cada vez a más personas y más situaciones.
 - Buscan expresar lo que sienten a toda costa.

Principales consecuencias.

1. Rechazo y evitación por parte de los demás.
2. Se genera un círculo vicioso por forzar a los demás a ser cada vez más hostiles y así aumentar ellos cada vez más su agresividad.
3. Aumento de la incapacidad para mantener relaciones interpersonales sanas.

Las causas principales del comportamiento agresivo son: la falta de control emocional con predominio de inseguridad e irritación, intolerancia a la frustración y el poco o nulo reconocimiento de los derechos de los demás (Flores & Díaz-Loving, 2002).

2.3.4. Comportamiento pasivo-agresivo (manipulador)

Frecuentemente utiliza la manipulación y el chantaje para ser tomados en cuenta debido a su falta de habilidad para afrontar las situaciones de otra forma (Castanyer, 2009).

Naranjo (2008) describe este tipo de comportamiento de la siguiente manera:

- Comportamiento externo
 - Son personas calladas y sumisas.
 - Tienden a hacer acusaciones y reclamaciones hacia otras personas, es decir, se hacen valer de la culpabilidad para conseguir lo que quieren.
 - Tienden a realizar criticas hacia la conducta de las demas personas sin argumento previos y sin haber sido solicitadas por ellos.
 - Intenta avergonzar y poner en ridiculo a las demas personas, con el fin de desviar la atención que se centra sobre ellas.
 - Asumen conductas defensivas.
 - Le cuesta trabajo expresarse de manera directa.
- Patrones de pensamiento
 - Muestran grandes dosis de resentimiento en sus pensamientos y creencias.
 - Piensan que generar culpabilidad en los demás es un medio para conseguir lo que quieren.

- Piensa que ridiculizar a los demás le ayuda a pasar desapercibido.
- Sus decisiones son frágiles e inestables
- Emociones y sentimientos
 - Muestran altos niveles de egoísmo.
 - Falta de confianza en sí mismo.
 - Se muestran inseguros.

Principales consecuencias.

1. La expresión de sus sentimientos, emociones y pensamientos es inapropiada, por lo que pueden no tomarla en cuenta.
2. En general muestran incapacidad de hacer valer sus derechos y expresar sus necesidades de manera directa.

2.4. Comunicación y asertividad

Es normal pensar que el ser humano a lo largo de su vida tendrá que enfrentarse a problemas relacionados con la interacción que tiene con otras personas y de la misma forma es algo normal decir que cuenta con la capacidad de enfrentarse a ellos de manera eficaz, puesto que tiene como principal herramienta la comunicación. A diferencia de otras especies, la comunicación humana abre un nuevo camino hacia la solución de problemas, las personas ya no se limitan a luchar o huir, por el contrario pueden elegir hablar con los demás y resolver de este modo lo que los aqueja (Smith, 1989).

De acuerdo a Castrillón (2010), el proceso comunicativo se da entre actores y agentes sociales que comparten un espacio y un tiempo determinado y para que este proceso sea eficaz debe cumplir con tres funciones principales:

1. *Función afectiva:* Implica afecto, empatía, autoestima y dialogo entre los participantes de la comunicación, ya que ninguna de las partes es vista de forma pasiva, por el contrario en este proceso se reconocen los derechos, la participación y autonomía por parte de todos los participantes.
2. *Función informativa:* Pretende que la información se suministre de manera libre y que a su vez ésta se determine por la percepción y la confianza en el otro.
3. *Función reguladora:* Genera los acuerdos y las reglas de la relación entre todas las partes que participan en el proceso comunicativo.

El concepto de asertividad destaca el desarrollo humano como un conjunto de personas individuales en el proceso comunicativo (Castrillón, 2010). Es así, que la asertividad permite a las personas hacerse responsables de sus propios sentimientos y de la forma en que los expresan hacia los demás, lo que significa que al mismo tiempo que se respeta la figura propia, se le da valor y respeto a la de las demás personas (Naranjo, 2005).

La asertividad en la comunicación es una herramienta fundamental, puesto que con ella las personas expresan sus intereses, deseos, prejuicios y estilos de vida que se desean cambiar o preservar (Castrillón, 2010).

Mientras más asertividad tengan las personas, mayor capacidad tendrán para hacer valer sus opiniones e intereses, expresándolos con confianza y claridad, y a su vez

mostrarán un mayor compromiso de participación y de toma de decisiones respecto a su sociedad (Castrillón, 2010; Naranjo, 2005).

2.4.1. Lenguaje no verbal

Para que las personas puedan expresar lo que necesitan es necesario comunicarse con claridad. Generalmente comunicarse hace referencia tanto a la conducta no verbal como verbal, dentro de un contexto social (Naranjo, 2005).

Sin embargo, se ha demostrado que menos de la mitad del significado de un mensaje se transmite de manera verbal. La postura del cuerpo, los gestos, el tono de voz, así como el entorno físico aportan la mayor parte del significado del mensaje (Bishop, 2000).

Las palabras por sí mismas suelen ser confusas, es decir, comúnmente se crean conflictos debido a que una palabra se utiliza en un sentido y se entiende en otro muy diferente. Es aquí donde radica la importancia del lenguaje no verbal, como complemento y reafirmación de lo que se quiere decir y por ende como herramienta para la asertividad (Naranjo, 2005).

Aguilar y Vargas (2010), describen algunas características de la comunicación no verbal, de acuerdo a los diferentes estilos de comportamiento:

- Comportamiento agresivo
 - Volumen de voz fuerte con matices de tensión.
 - Mirada dura y desafiante.

- Tensión muscular, puede ser percibida en los gestos de la cara (ceño y labios fruncidos).
- Mirada directa y amenazante.
- Sus movimientos de brazos son exagerados, energicos y amenazantes, puede mantener los puños cerrados.
- El contacto fisico es invasivo, incluso cuando sean señales aceptadas por la sociedad, como rodear con un brazo a un amigo cercano o dar ligeras palmadas en la espalda.
- La mayoría de sus movimientos seran repentinos y rápidos.
- Comportamiento pasivo (no asertivo)
 - Muestra signos de miedo y resignación.
 - Volumen de voz bajo y dubitativo.
 - Mirada baja y en ocasiones dispersa.
 - Asienten frecuentemente con la cabeza y pueden mostrar una sonrisa que no exprese felicidad, si no asentimiento.
 - Postura tensa reflejando incomodidad.
 - Inseguridad para saber qué hacer y qué decir.
 - Se muestra retraido y distante.
 - Sus movimientos seran dubitativos y torpes.
- Comportamiento Asertivo
 - Mirada directa y relajada.
 - Se coloca frente a la persona con la que habla y puede inclinarse ligeramente hacia ella.

- Acompaña su comunicación verbal, con ligeros movimientos de manos y brazos que confirman lo que expresa.
- La expresión facial corresponde con el sentido de la conversación y las palabras que pronuncia.
- Tono firme y equilibrado puede provocar confianza en sí mismo.
- Relajación corporal y comodidad postural.

2.5. Derechos asertivos

Ser asertivo es confiar en sí mismo y es las capacidades propias para enfrentar cualquier desafío que se presente en la vida diaria. Para lograr la sana participación de las personas en relación con su contexto social, diversos autores han propuesto los derechos asertivos como una estructura básica para la sana relación interpersonal. A continuación se describen los derechos asertivos desarrollados por Castrillón (2010):

1. Derecho a juzgar los comportamientos, pensamientos y emociones propios, y tomar la responsabilidad de su inicio y sus consecuencias. Este primer derecho asertivo trae consigo el saber que ninguna persona puede manipular las emociones o comportamiento de otra y a su vez implica la responsabilidad propia y evita el culpabilizar a otros por los resultados de los comportamientos personales.

El resto de los derechos asertivos son extensiones del anteriormente mencionado.

2. A no dar razones o justificaciones por el comportamiento propio.
3. A opinar acerca de la solución a los problemas de otras personas en caso de verse afectados de alguna manera por ello.
4. A cambiar de opinión.
5. A cometer errores y hacerse responsables de ellos.
6. A decir –No lo sé.
7. A ser independientes de la buena voluntad de los demás.
8. A tomar decisiones ajenas a la lógica.
9. A decir –No lo entiendo.
10. A decir – No me importa.

El tener conocimiento acerca de los derechos asertivos impulsa el actuar asertivamente, a la vez que facilita el respeto por los demás y por uno mismo, propiciando así interacciones sociales sanas (Aguilar & Vargas, 2010).

2.6. Asertividad indirecta

Poseer la capacidad de comportarse asertivamente va a depender, en la mayoría de las ocasiones del contexto cultural en el que se desarrolle un individuo; e incluso dentro de una misma cultura tendrá variantes dependiendo del contexto situacional y psicológico, de las personas involucradas y/o percibidas en la interacción, por diferencias sociodemográficas tales como la educación, el estatus social, sexo, edad, etc. y por variables de personalidad (Flores & Díaz-Loving, 2002).

Para entender la asertividad en los mexicanos es necesario tomar en cuenta que la estructura jerárquica de la sociedad mexicana se basa en el respeto hacía otros, principalmente a padres y parientes de modo que el rasgo cultural más importante es la obediencia afiliativa (los mexicanos obedecen más por amor que por poder) (Díaz-Guerrero y Peck, 1967 en Flores & Díaz-Loving, 2002).

Para poder identificar las implicaciones de la asertividad en mexicanos se han realizado numerosos estudios, el primero en obtener logros significativos fue el realizado por Flores, Díaz-Loving y Rivera (1987 en Flores & Díaz-Loving, 2002) cuyos resultados permitieron la identificación de tres dimensiones de asertividad: no asertividad, asertividad por medios indirectos y asertividad en situaciones cotidianas. Además del reconocimiento de la asertividad como un constructo multidimensional y la importancia que tiene en ella el aspecto situacional (Flores, 2010).

Estudios posteriores permitieron identificar que el concepto que tienen los mexicanos de lo que implica la asertividad hace referencia a algo cierto, acertado, que hay certeza o que algo es correcto, es decir lo que piensan los mexicanos en torno a la asertividad se aleja de la representación psicológica del concepto construido en Estados Unidos. Asimismo se pudieron confirmar los tres estilos de confrontación relacionados con la asertividad: asertivo, asertivo indirecto y no asertivo (Flores & Díaz-Loving, 2002).

La asertividad indirecta podría considerarse como el rasgo asertivo más distintivo de los mexicanos en tanto está fuertemente determinada por la visión colectivista y la obediencia afiliativa, presentes en la sociedad mexicana en la cual no se enseña a defender

los derechos propios, al contrario se incita a los individuos a ser calmados, estables y pasivos (Flores & Díaz-Loving, 2002).

La asertividad indirecta se puede definir como la inhabilidad que tiene una persona para poder tener confrontaciones directas cara a cara con otras personas en situaciones cotidianas, llevándolo por lo tanto a expresar sus emociones, opiniones, sentimientos, deseos por medio de cartas, llamadas telefónicas, entre otros posibles medios (Flores, 2010). Por otro lado, se ha demostrado que las personas que tienen este tipo de asertividad son personas cuyo control recae en la suerte, en un poder más allá de ellas mismas y en el control de las situaciones por medios afectivos (Flores, 2002).

Si bien en los estudios realizados en México no se han encontrado diferencias en la asertividad de hombres y mujeres, la edad y la escolaridad han mostrado algunas variantes. En el caso de la edad se ha observado que a menor edad se usa más la asertividad indirecta, y en lo que respecta a la escolaridad se ha encontrado que las personas con mayor preparación son más asertivas en situaciones cotidianas a diferencia de las personas de educación básica quienes utilizan con mayor frecuencia la asertividad indirecta y la no asertividad (Flores & Díaz-Loving, 2002).

Es necesario tomar en cuenta que si bien es comprensible que en los mexicanos se presente con mayor frecuencia la asertividad indirecta o la no asertividad debido a la visión colectivista de esta sociedad, los cambios actuales ocasionados por la incorporación de México a la globalización financiera aunado al aumento en las relaciones con países industrializados (individualistas), demandan que por lo menos en el área laboral los individuos adquieran una serie de habilidades sociales, entre ellas la asertividad para lograr

manejar eficientemente las relaciones interpersonales en el trabajo aunque en otras áreas continúen mostrando comportamientos típicos de países colectivistas: obediencia-afiliativa, amabilidad y tranquilidad (Flores & Díaz-Loving, 2002).

2.7. Asertividad y búsqueda de empleo

Emprender la búsqueda dentro del mercado laboral es un indicador del inicio de una nueva etapa en la vida de cualquier persona, esta actividad requiere un esfuerzo mayor al resto de las actividades profesionales realizadas con anterioridad. El éxito de dicha actividad depende, en gran medida, de la actitud y las habilidades desarrolladas que se tengan durante su realización (Peña et al., 2013).

Según Flores y Díaz-Loving (2002) el perfil profesional de una persona se vera fuertemente influido por estilo comunicacional con el que se desenvuelva, por ejemplo un individuo pasivo hará lo que su trabajo le demande aunque con eso sea desdichado, por su parte una persona agresiva logrará ser triunfadora pues tendrá éxito financiero y buena posición social pero no conseguirá ser totalmente dichosa a consecuencia de su comportamiento; por último un individuo asertivo será habitualmente feliz y triunfador, pues se sentirá capaz de realizar todo lo que desea.

Evidentemente el desarrollo de habilidades asertivas mejora y facilita las relaciones interpersonales, tanto en el aspecto laboral, como familiar y social más próximo (Flores, 2002). En el aspecto laboral, particularmente, se considera un mejor candidato a aquel individuo que cuenta con madurez asertiva, ya que se ve reflejada en personalidades

capaces de actuar con firmeza, responsabilidad, potencializando, de esta forma la comunicación eficaz (Alarcón, Cervantes, Domínguez, Hernández, & Velázquez, 2003).

La asertividad en el ámbito laboral no solo favorece a la persona que se comunica de esta manera, sino a la organización en general, pues un trabajador asertivo ante un conflicto facilita la comunicación y permite considerar un mayor número de soluciones, por lo que siempre es más constructivo y eficaz y por ende da mejores resultados a la empresa (Durán, Villanueva, & García, 2006).

Cardona (2010) menciona en su investigación sobre asertividad en el trabajo, que la vida laboral es sinónimo de interacciones interpersonales y sociales de todo tipo, lo que significa estar expuesto a diferentes retos dependiendo la labor y posición desempeñada dentro de una empresa. Ser asertivo laboralmente representa una ventaja sobre los que no lo son. Tal vez el mayor beneficio que se puede gozar al ser asertivo, es adquirir confianza en sí mismo para enfrentar la vida laboral y con esto mejorar el desempeño dentro de la empresa, lo cual promueve la obtención de beneficios mayores.

Por otra parte Alvarez (2012) concluye que la asertividad en conjunto con otras habilidades como la inteligencia emocional, están directamente relacionadas con la satisfacción laboral que puedan o no tener los empleados y menciona que las personas que desempeñan altos mandos de poder muestran también una asertividad mejor desarrollada respecto a cargos de menor grado.

Luque y Munduate (2000) apoyan una vez más la premisa de que a mayor grado jerárquico hay mayor y mejor empleo de asertividad. Sin embargo, también encontraron

que un mayor uso de asertividad entre compañeros de la misma jerarquía laboral mejora e impulsa el rendimiento en sus tareas.

Por su parte, Araujo y Leal (2007) mencionan que el comportamiento asertivo es utilizado entre empleados que pertenecen al mismo nivel jerárquico, pero no es practicado con empleados que representen una figura de autoridad para ellos debido a las consecuencias desfavorables que se podrían ocasionar.

Finalmente, Torres y Díaz (2012) resaltan la importancia de que las empresas inviertan en programas de formación relacionados con el manejo de emociones y el desarrollo de conductas asertivas, para que los empleados puedan asumir compromisos referentes a los valores, creencias y relaciones interpersonales, lo que desembocará en los resultados que estos presenten respecto a su desempeño laboral.

Evidentemente no solo las habilidades personales, y en este caso no solo la asertividad desempeñan un importante papel en la búsqueda, obtención y conservación de un empleo también hay otros determinantes como por ejemplo, los pensamientos, emociones y creencias de un individuo que influirán en su desempeño laboral, como es el caso de las creencias de autoeficacia (Hernández, Ramos, Negrin, Ruiz, & Hernández, 2011)

La autoeficacia se relaciona con el aspecto laboral en tanto que una buena percepción de eficacia produce que cuando un individuo se enfrenta a un proceso de selección muestre mayor habilidad y mejores resultados que aquellos quienes no se perciban eficaces Asimismo las personas con alto grado de eficacia tendrán un mejor desempeño dentro de equipo de trabajo y mayor productividad laboral (Diaz, Beas, Pérez,

& Salanova, 2001; Torres, González , & Cubo, 2013; García A., García M., & Ramos, 2007).

Capítulo 3. Autoeficacia

3.1. Teoría de autoeficacia

El ser humano se encuentra en una constante lucha por ejercer control sobre diversos sucesos que afectan su propia vida, esto con el fin de conseguir un futuro gratificante y evitar un futuro despreciable. El hecho de obtener el control garantizará beneficios personales y sociales, los cuales representan poderosos incentivos para el desarrollo y el control personal (Bandura, 1999).

La concepción del ser humano como un ente creador en constante relación con su contexto y modificador de sus propias condiciones de vida, fue el marco de referencia que a finales de los 70s permitió, la aparición de la teoría de la autoeficacia (Velásquez, 2012).

La teoría de la autoeficacia parte de dos ideas principales, en la primera de ellas se menciona que las intervenciones que modifican el ambiente son eficaces para modificar la conducta y la segunda que la intervención cognitiva del sujeto es imprescindible (Valencia, 2006). Es así que el impacto que tenga la eficacia personal sobre la naturaleza y calidad de la vida dependerá de la finalidad con que se aplique (Bandura, 1999).

La teoría de la autoeficacia contempla los orígenes de la eficacia personal, su estructura y función, los procesos mediante los que se opera y los efectos que produce; tanto a nivel individual como colectivo. Este sistema de creencias en autoeficacia forma parte de una teoría cognoscitiva más amplia, sin embargo, es suficiente para explicar las pautas en que se desarrolla y se fomenta la eficacia humana (Bandura, 1999).

La base de la teoría de la autoeficacia se fundamenta principalmente en dos conceptos: las expectativas de eficacia o autoeficacia y las expectativas de resultados o de acción de resultados; el primero de ellos hace referencia a la capacidad percibida para ejecutar con éxito un determinado comportamiento, y el segundo se utiliza para indicar la probabilidad percibida de que un comportamiento produzca determinados resultados. Ambos tipos de expectativas determinarán, la elección de actividades, el esfuerzo, la persistencia, los patrones de pensamiento y las respuestas emocionales que mostrarán los individuos al llevar a cabo ciertas actividades, resulta evidente entonces, que a medida que las expectativas actúan como determinantes de una conducta también lo hacen como predictores de la misma (Villamarín, 1994).

Es importante aclarar que tanto las expectativas de resultados como las de autoeficacia no son variables globales ni estables, sino cogniciones específicas y cambiantes que se forman y se reelaboran constantemente a partir de la integración y procesamiento de la información obtenida de varias fuentes: los logros del pasado, la observación del comportamiento de los demás, la persuasión verbal y la autopercepción del estado fisiológico del organismo (Villamarín, 1994).

3.1.1. Expectativas de autoeficacia

Albert Bandura formuló el término autoeficacia para referirse a las creencias que tiene un individuo acerca de la capacidad que posee para organizar y ejecutar cursos de acción necesarios para manejar diversas situaciones futuras y alcanzar metas específicas, de modo que cuando una persona tiene una elevada expectativa de autoeficacia en una

situación particular confía en el dominio que tendrá de la misma, lo que a su vez lo lleva a esforzarse y persistir en una tarea (Cloninger, 2003). Estas creencias incluyen el modo de pensar, sentir, motivarse y actuar de las personas y contribuyen significativamente a la motivación y a los logros humanos (Bandura, 1999).

Cabe aclarar que si bien dentro de la teoría de Bandura las expectativas de autoeficacia y resultados que tenga un individuo juegan un papel muy importante en la consecución de una meta, éstas no son totalmente determinantes de la conducta pues para lograr ser eficientes en una actividad es necesario, además de altas expectativas poseer como mínimo las habilidades y los recursos materiales necesarios para realizarla (Villamarín, 1994).

Existe entonces una influencia recíproca entre la autoeficacia y la eficiencia, pues la expectativa hipotética que tenga un individuo sobre su eficacia determinará en gran medida el desempeño que tenga, y a su vez el desempeño real que obtenga fortalecerá o afectará su creencia subjetiva de eficacia. Así pues para que una persona logre desempeñarse adecuadamente en cierta actividad es necesario que exista equilibrio entre la autoeficacia percibida y la eficiencia al realizar la acción (Velásquez, 2012).

Es importante tomar en cuenta que la autoeficacia se vincula a tareas y capacidades específicas, de modo que el concepto no debe confundirse ni mezclarse con otros como el de autoestima, autoconcepto o autoconfianza los cuales tienen un carácter más global o general (Castillo, 2009).

3.1.2. Fuentes de la autoeficacia

Los individuos utilizan señales (logros previos, patrones de éxito y fracaso, metas, contingencias de refuerzo, entre otras) para calcular su eficacia en actividades futuras, pues a partir de estas señales se forman juicios (negativos o positivos) que influyen en las expectativas de autoeficacia (Olaz, 2003 en Velásquez, 2012).

Las expectativas que las personas tienen respecto a su autoeficacia empiezan a adquirirse desde etapas tempranas del ciclo vital (Castillo, 2009). Según Bandura (1999) estas creencias se pueden desarrollar a partir de cuatro formas fundamentales de influencia: experiencias de dominio, experiencias vicarias, persuasión social y el estado psicológico y emocional de la persona.

1. Experiencias de dominio

Esta fuente representa el modo más auténtico para definir si una persona puede o no reunir las características necesarias para obtener éxito.

Desarrollar un sentido de eficacia a través de experiencias de dominio, significa la adquisición de instrumentos cognitivos, conductuales y auto-reguladores para crear y ejecutar métodos que faciliten el manejo adecuado de circunstancias cambiantes en la vida. Los éxitos que en esto se puedan obtener crean una amplia creencia de eficacia personal, por el contrario los fracasos la debilitarán.

2. Experiencias vicarias

Este tipo de fuente está relacionado a los modelos sociales, éstos a través de la conducta y modos de pensamiento expresados, transmiten conocimientos y enseñan a los observadores destrezas y estrategias efectivas para manejar las demandas ambientales.

Las personas buscarán modelos que posean competencias que deseen adquirir. Observar a personas que tengan similitudes con el observador, representará un modelo para aumentar o disminuir la autoeficacia. Así pues, si una persona alcanza el éxito tras esfuerzos perseverantes aumenta las creencias del observador en relación a que él también posee las capacidades necesarias para dominar actividades comparables. Por el contrario al observar fracasos en el modelo elegido reducirá el juicio del observador acerca de su propia eficacia. El impacto dependerá de la similitud que tenga el observador con el modelo. Cuan mayor sea la similitud mejor efecto resultará.

3. Persuasión social

A las personas a las que se persuade verbalmente en relación a las capacidades que poseen para realizar determinada actividad tienden a aplicar mayor esfuerzo sostenerlo por un tiempo más prolongado, que las personas que dudan de sí mismas. Sin embargo, es más difícil infundir creencias altas de autoeficacia, que debilitarlas mediante la persuasión social exclusivamente.

Además de potenciar la autoeficacia, éste tipo de fuente crea situaciones que favorecen el éxito y evita que las personas se coloquen prematuramente ante situaciones e fracaso.

4. Estados psicológicos y emocionales

El cuarto modo de alterar la auto-eficacia consiste en favorecer el estado físico, reducir el estrés y las proclividades emocionales negativas y corregir las falsas interpretaciones de los estados orgánicos.

La información relevante para juzgar la auto-eficacia, independientemente de cómo haya sido transmitida, adquiere importancia mediante el procesamiento cognitivo, es decir, la manera en que la información es seleccionada, considerada e integrada en los juicios de auto-eficacia.

3.1.3. Efectos de Autoeficacia

Las expectativas de autoeficacia son el prerrequisito para iniciar las acciones necesarias para conseguir el logro de una meta, es por ello que afectan a la productividad de una persona, regulando su funcionamiento mediante cuatro procesos: cognitivos, motivacionales, afectivos y selectivos (Bandura, 1999; Castillo, 2009).

Bandura (1999) los describe de la siguiente manera.

- Procesos cognitivos

Una función importante del pensamiento es capacitar a las personas para predecir sucesos y desarrollar la manera de controlarlos, tales habilidades requieren de un procesamiento cognitivo efectivo de la información, muchas veces compleja y ambigua.

Gran parte de la conducta humana, que persigue una finalidad, se regula mediante el pensamiento anticipador que incluye los objetivos humanos. Al aprender las reglas de predicción y regulación, las personas deben elaborar opciones eficaces que les faciliten predecir resultados inmediatos de sus acciones, con el objetivo de recordar qué factores han probado y cómo han funcionado. Cuanto más fuerte sea la autoeficacia percibida, más retadores son los objetivos que las personas se establecerán.

- Procesos motivacionales

Las personas se motivan a sí mismas y dirigen sus acciones anticipadamente mediante el ejercicio del pensamiento anticipador. Existen diferentes formas de motivadores cognitivos.

- ✓ Las atribuciones causales que se derivan de la teoría de la atribución consideran que las personas que se perciben como altamente eficaces atribuyen sus fracasos al esfuerzo insuficiente o a las condiciones situacionales, y por el contrario las personas que se perciben como ineficaces atribuyen sus fracasos a su poca habilidad para enfrentarse a la tarea.
- ✓ Las expectativas de resultados pertenecen a la teoría de la expectativa que defiende que la influencia motivadora de las expectativas de resultados está en parte gobernada por las creencias de eficacia.
- ✓ La teoría de las metas, menciona que la motivación está basada en el establecimiento de metas e implica un proceso de comparación

cognitiva de la ejecución percibida con un estándar personal adoptado, condicionando así la auto-satisfacción. Como resultado de esto las personas guiaran su conducta y crearan incentivos para persistir en sus esfuerzos hasta ver sus metas cumplidas.

La autoeficacia contribuye a la motivación de muchas maneras: determinando las metas que las personas se establecen, la cantidad de esfuerzo que deben invertir, el tiempo que consumen ante las dificultades y su resistencia a los fracasos.

- Procesos afectivos

Las creencias de eficacia influyen sobre la atención que se presta a las posibles amenazas y sobre el modo que son percibidas y procesadas cognitivamente. Las creencias de las personas en sus capacidades de manejo influyen sobre la capacidad de estrés y depresión que experimentan ante situaciones amenazadoras, así como su motivación.

Las personas deben vivir constantemente en un entorno que en su mayoría crean ellos mismos, ejercer control sobre los pensamientos desagradables es una forma mediante la cual la autoeficacia regula la valoración de la ansiedad y la depresión. De esta manera se sabe que la principal fuente de angustia no es la frecuencia de los pensamientos desagradables sino la inhabilidad percibida para bloquearlos.

- Procesos de selección

La autoeficacia puede modelar el curso que adoptan las vidas de las personas influyendo sobre los tipos de actividades y entornos que seleccionan para formar parte. Las personas evitan las actividades y los entornos que exceden sus capacidades de manejo, pero

asumen actividades retadoras y seleccionan entornos para los que se consideran capaces de manejar.

3.2. Autoeficacia generalizada

Si bien las expectativas de autoeficacia son un grupo de creencias ligadas a ámbitos de funcionamiento diferenciado, han surgido nuevas concepciones que denotan a la autoeficacia en un sentido más general y amplio, en el cual las creencias de autoeficacia que tenga un individuo le serán útiles para una gran cantidad de diversas, diferentes y variadas situaciones (Velásquez, 2012).

La autoeficacia general o generalizada hace referencia a un constructo global que se refiere a la creencia estable que tiene una persona sobre su capacidad para manejar de manera adecuada una gran variedad de estresores de la vida cotidiana (Espada, González, Orgilés, Carballo, & Piqueras, 2012; Serrano, 2014).

3.3. Autoeficacia en la búsqueda de empleo

La autoeficacia ha sido relacionada con el campo laboral puesto que ésta influye directamente sobre el pensamiento y las conductas, así como con el compromiso con los objetivos, las aspiraciones, el esfuerzo y los resultados que se puedan obtener en el desarrollo de diversas actividades (Hernández, Ramos, Negrin, Ruiz, & Hernández, 2011).

Dentro del ámbito laboral se intenta promover un tipo de *autoeficacia emprendedora* con el fin de aumentar la capacidad productiva de los trabajadores, por medio del mejoramiento de la percepción de éstos sobre sus propias habilidades y con ello lograr que las empresas se posicionen mejor en el mercado (Velásquez, 2012).

Carbonero y Merino (2004) afirman que mejorar la expectativa de autoeficacia en las personas, logra que estas desarrollen una actitud más positiva hacia sus opciones profesionales.

Por otro lado, se comprobó que las personas que han desarrollado su autoeficacia respecto a la búsqueda de empleo tiene un mayor número de iniciativas de formación y se consideran más hábiles a la hora de enfrentarse a procesos de selección, particularmente en la fase de entrevista (Díaz, Beas, Pérez, & Salanova, 2001).

Por su parte Torres, González y Cubo (2013) encontraron que el sexo y la edad no son factores que influyan en la autoeficacia respecto a la búsqueda de empleo, por lo contrario la experiencia previa que se tenga si es un factor directamente relacionado con la autoeficacia, así los éxitos previos en esta actividad aumentarían la confianza en sí mismos.

García A., García M. y Ramos (2007) destacan la relación de la autoeficacia y la selección de personal, pues sugieren que una persona con alto grado de autoeficacia tiene mayor probabilidad de conseguir el éxito en un proceso de selección además de ser un aspecto que actúa como predictor del desempeño personal dentro de un equipo de trabajo y en el incremento directo en la productividad laboral.

Finalmente, Morejón (2010) demostró que las personas que cuentan con una alta expectativa de eficacia personal tienen especial interés en planificar su futuro laboral, con

respecto a las personas en la que la autoeficacia no está presente. De la misma forma el tener un alto nivel de autoeficacia está relacionado con las personas que se incorporan al campo laboral en una edad más temprana. Por otro lado, en esta investigación si hubo una ligera diferencia en la variable de género, puesto que las mujeres universitarias del país Vasco muestran mayores expectativas de autoeficacia respecto de desarrollo laboral en comparación con los varones.

Resulta evidente que la percepción de autoeficacia influye fuertemente en las conductas de los individuos y dado que la asertividad se expresa por medio de conductas es aquí donde comienza a trazarse la relación entre ambas variables, esta relación se puede considerar bidireccional, ya que también la asertividad puede favorecer la percepción de eficacia pues en tanto el comportamiento asertivo permita al individuo interactuar exitosamente con su medio y recibir retroalimentación positiva acerca de sí mismo, se beneficiará la construcción de su autoconcepto, que involucra, entre otras dimensiones, la autoestima y la autoeficacia (Aluicio & Revellino, 2011).

Capítulo 4. Influencia de la asertividad en la autoeficacia

La autoeficacia funciona como un buen predictor de la asertividad, pues las creencias que posee una persona acerca de sus habilidades autorregulan sus conductas, en este caso sus conductas asertivas, pues en la medida en que el individuo se sienta capaz de defender sus derechos y expresar sus opiniones y sentimientos, le resultará más fácil realizarlo, logrando así aumentar su asertividad (Prieto, 2007).

Actualmente algunos estudios han podido determinar que existe relación entre las variables de asertividad y autoconfianza; por ejemplo, Aluicio y Revellino (2011) al realizar una investigación en el campo educativo, lograron determinar que cuando aumenta la asertividad en un individuo, también lo hacen otros factores como la autoeficacia y la autoestima, además demostraron que ocurre lo mismo de manera contraria.

Es así que factores como la confianza y la autoestima muestran mayor predominio en la asertividad, puesto que para demostrar la valía de los derechos propios a través de la conducta asertiva es necesario que el individuo se sienta capaz de poder realizarlo y que tenga confianza en sus creencias, habilidades y metas; así como el respeto a sí mismo (Cardona, 2010).

La asertividad se relaciona con la autoeficacia en tanto las personas asertivas en situaciones cotidianas son personas a las que les agrada realizar tareas difíciles, intentan desempeñarse de la mejor manera (buscando la perfección), tienen una actitud positiva en

sus diferentes actividades y son muy competitivas en sus relaciones interpersonales (Flores & Díaz-Loving, 2002).

Teóricamente la correlación entre asertividad y autoeficacia es predecible, considerando que la asertividad, por sus dimensiones sociales, funciona como un catalizador para el desarrollo del individuo, favoreciendo así la adecuada interacción con su medio, lo cual seguramente lo llevará a obtener retroalimentación positiva acerca de sí mismo, lo que a su vez beneficiará la construcción de su autoconcepto, que involucra, entre otras dimensiones, la autoestima y la autoeficacia (Aluicio & Revellino, 2011).

Los hallazgos en torno a la relación entre asertividad y autoeficacia aún no son concluyentes pues no se ha logrado definir en función de que se relacionan dichas variables (Aluicio & Revellino, 2011) ya que al tomarlas como predictores de las otras conductas solo alguno de los factores muestra relación; por ejemplo en el caso de la investigación realizada por López, Peralta, Muñoz, & Godoy (2003) se demostró que mientras la asertividad predice la aparición de adicciones, la autoeficacia no funciona como indicador para determinar ni la cantidad ni cronicidad en el consumo de drogas pues no muestra ningún tipo de relación con estas variables.

Para averiguar más sobre la relación entre asertividad y autoeficacia uno de los objetivos de la presente investigación fue establecer si existe tal relación y cuál es la naturaleza de la misma, a la vez que se buscó determinar cómo estas variables son un facilitador en la búsqueda de empleo.

Capítulo 5. Metodología

5.1. Planteamiento de problema

El éxito en la búsqueda de empleo depende, en gran medida, de la actitud y las habilidades desarrolladas que se tengan durante su realización (Peña, et al., 2013). Es así que, diversas investigaciones demuestran que las personas con un alto grado de autoeficacia se enfrentan con mayor éxito a este proceso y a su vez, tienen una gama más amplia de alternativas de búsqueda (Carbonero & Merino, 2004; Díaz, et al., 2001; Morejón, 2010; Torres, et al., 2013). Por otro lado, el desarrollo de habilidades asertivas mejora y facilita la búsqueda de empleo puesto que una persona asertiva es considerada como una persona que se enfrenta de manera más responsable a los retos laborales y obtiene un mejor desempeño laboral (Flores, 2002; Alarcón, et al., 2003; Cardona, 2010; Torres & Díaz, 2012). Por ello, resulta importante desarrollar dichas habilidades en los universitarios para que les faciliten la obtención de un empleo, por lo que se propone la implementación de un taller que permita a los participantes desarrollar su asertividad y encaminar su uso como una herramienta para aumentar la autoeficacia al momento de buscar un empleo.

5.1.1. Pregunta de investigación.

¿Cuáles son los niveles de autoeficacia y asertividad en la búsqueda de empleo, antes y después de la implementación del taller “Asertividad como herramienta para

aumentar la autoeficacia en la búsqueda de empleo” en estudiantes de la Facultad de Estudios Superiores Zaragoza (FES-Z) interesados en encontrar empleo?

5.1.2. Objetivo general

Identificar los niveles de autoeficacia y asertividad en la búsqueda de empleo, antes y después de la implementación del taller “Asertividad como herramienta para aumentar la autoeficacia en la búsqueda de empleo” en estudiantes de la FES-Z interesados en encontrar empleo.

5.1.3. Objetivos específicos

- Identificar si existen diferencias en los niveles de autoeficacia de los participantes antes y después de la implementación del taller.
- Identificar si existen diferencias en los niveles de asertividad de los participantes antes y después de la implementación del taller.
- Identificar los niveles de relación entre la autoeficacia y la asertividad antes y después de la implementación del taller.
- Conocer las habilidades para la búsqueda de empleo que los participantes creían poseer antes y después del taller.
- Conocer la percepción de autoeficacia para la búsqueda de empleo de los participantes antes y después de la implementación del taller.

5.2. Hipótesis

5.2.1. De trabajo

La participación en un taller sobre asertividad y autoeficacia favorece el mejoramiento y/o desarrollo de dichas habilidades en la búsqueda de empleo.

5.2.2. Estadísticas

H_0 = No habrá diferencias estadísticamente significativas en los niveles de asertividad de los participantes antes y después del taller.

H_1 = Habrá diferencias estadísticamente significativas en los niveles de asertividad de los participantes antes y después del taller.

H_0 = No habrá diferencias estadísticamente significativas en los niveles de autoeficacia de los participantes antes y después del taller.

H_1 = Habrá diferencias estadísticamente significativas en los niveles de autoeficacia de los participantes antes y después del taller.

H_0 = No habrá relación estadísticamente significativa entre la asertividad y la autoeficacia antes del taller.

H_1 = Habrá relación estadísticamente significativa entre la asertividad y la autoeficacia antes del taller.

H_0 = No habrá relación estadísticamente significativa entre la asertividad y la autoeficacia después del taller.

H_1 = Habrá relación estadísticamente significativa entre la asertividad y la autoeficacia después del taller.

5.3. Variables

Variables Dependientes

Asertividad

Definición conceptual: Habilidad para expresar deseos, opiniones, limitaciones personales, sentimientos positivos y negativos, así como la defensa de derechos e intereses, manejo de la crítica positiva y negativa, manifestación y recepción de alabanzas, declinación y aceptación de peticiones e iniciación de la interacción de manera directa, honesta y oportuna, respetándose a sí mismo y a los demás durante las relaciones interpersonales en un contexto sociocultural determinado (Flores, 1994 en Flores & Díaz-Loving, 2002).

Definición operacional: Puntajes dados por los participantes a la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA) desarrollada por Flores y Díaz-Loving (2004).

Autoeficacia

Definición conceptual: Creencias que tiene un individuo acerca de la capacidad que posee para manejar diversas situaciones futuras y alcanzar metas específicas (Cloninger, 2003).

Definición operacional: Puntajes obtenidos por los participantes en la Escala de Auto-eficacia generalizada (Schwarzer, 1994), estandarizada para mexicanos por Sanjuán y cols. (2000).

Variable Independiente

Taller “Asertividad como herramienta para aumentar la autoeficacia en la búsqueda de empleo”.

Definición conceptual: Proceso de enseñanza-aprendizaje grupal cuya finalidad es que los participantes adquieran y desarrollen competencias que les permitan afrontar determinadas situaciones, por medio de la práctica intensiva de éstas en un ambiente controlado (Galván-Bovaira & Sánchez, 2012).

Definición operacional: Taller vivencial de ocho sesiones con actividades enfocadas a que los participantes conozcan y se familiaricen con términos como asertividad y autoeficacia, mientras van desarrollando éstas habilidades e identificando sus aplicaciones en el ámbito laboral conformado por ocho sesiones:

- Sesión 1 Consiste en dar a conocer a los participantes la dinámica y temática del taller además de empezar con el abordaje del término de asertividad y su importancia.
- Sesión 2 Implica explicar a los participantes, los diferentes estilos de comportamiento relacionados con la asertividad (no asertivo, asertivo y agresivo) y las actividades se enfocan en la consolidación de dicho conocimiento.

- Sesión 3 se enfoca en que los participantes identifiquen las maneras no verbales de comunicarse, a la vez que aprendan a utilizar las características que ya poseen para ser más asertivos.
- Sesión 4 busca que los participantes conozcan cómo se relaciona la autoestima con la asertividad y que empiecen a familiarizarse con el concepto de búsqueda de empleo y sus implicaciones.
- Sesión 5 se enfoca en que los participantes practiquen la comunicación clara, concisa y espontánea, y que reconozcan el papel de la asertividad como herramienta en la búsqueda de empleo.
- Sesión 6 consiste en realizar actividades que permitan a los participantes practicar su comportamiento y comunicación asertiva al enfrentarse a situaciones comunes.
- Sesión 7 se utiliza para dar a conocer a los participantes el concepto de autoeficacia y que lo relacionen con la asertividad y la búsqueda de empleo.
- Sesión 8 se enfoca en que los participantes relacionen los conceptos de asertividad, autoeficacia y búsqueda de empleo y es la sesión con la que se da cierre al taller.

Tipo de estudio: Transversal de campo.

Diseño: Pre-experimental. Medición de un solo grupo con pre-test y pos-test.

5.4. Método

5.4.1. Participantes

Se trabajó con 8 estudiantes voluntarios de la Facultad de Estudios Superiores Zaragoza (5 mujeres y 3 hombres), de entre 21 y 30 años de edad ($M=24$, $DE= 2.67$), de la carrera de psicología que al momento del estudio estaban interesados en conseguir empleo, los cuales fueron seleccionados a partir de un muestreo no probabilístico de sujetos tipo.

5.4.2. Instrumentos

Para evaluar la **asertividad** de los participantes se utilizó la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA) desarrollada por Flores y Díaz-Loving (2004) la cual consta de 45 afirmaciones ($\alpha=0.91$) tipo Likert de cinco opciones de respuesta que van de totalmente de acuerdo a totalmente en desacuerdo (con rango de 5 a 1), está constituida por tres dimensiones de 15 reactivos cada una de ellas: Asertividad indirecta ($\alpha= 0.86$); no asertividad ($\alpha=0.85$) y asertividad ($\alpha=0.80$). El α total es de y explica el 51.75% de la varianza (ver apéndice a).

Para evaluar la **autoeficacia** de los participantes, se aplicó la Escala de Auto-eficacia generalizada (Schwarzer, 1994), estandarizada para mexicanos por Sanjuán et al., (2000). La escala de Auto-eficacia consta de 10 reactivos ($\alpha= 0.83$ y varianza explicada de 46.06%), los cuales se evalúan con cuatro opciones de respuesta tipo Likert (1 = incorrecto, 2= apenas cierto, 3= más bien cierto y 4 = cierto) (ver apéndice b).

Finalmente se aplicó un cuestionario con 7 preguntas abiertas, con el fin de identificar qué habilidades creían poseer los participantes para la búsqueda de empleo, y averiguar si tenían un alto grado de autoeficacia en la búsqueda de empleo o no (ver apéndice c).

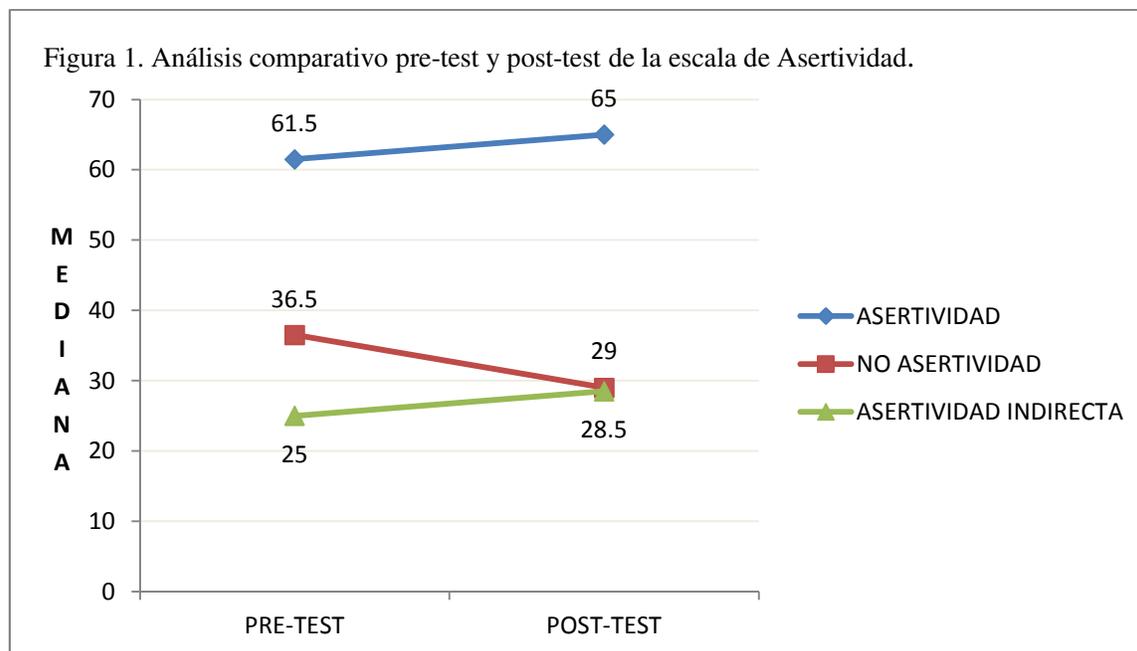
5.4.3. Procedimiento

Por medio de carteles, volantes e invitaciones a través de la red social Facebook, se hizo difusión al taller y de manera voluntaria los participantes hicieron su inscripción vía correo electrónico. Posteriormente el taller se llevó a cabo en las instalaciones de la Facultad de Estudios Superiores Zaragoza campo 1 aula L-120, en un horario de 14:00 a 16:30 hrs. del 10 al 20 de marzo de 2015. Las cartas descriptivas del taller se encuentran adjuntas en el apéndice d.

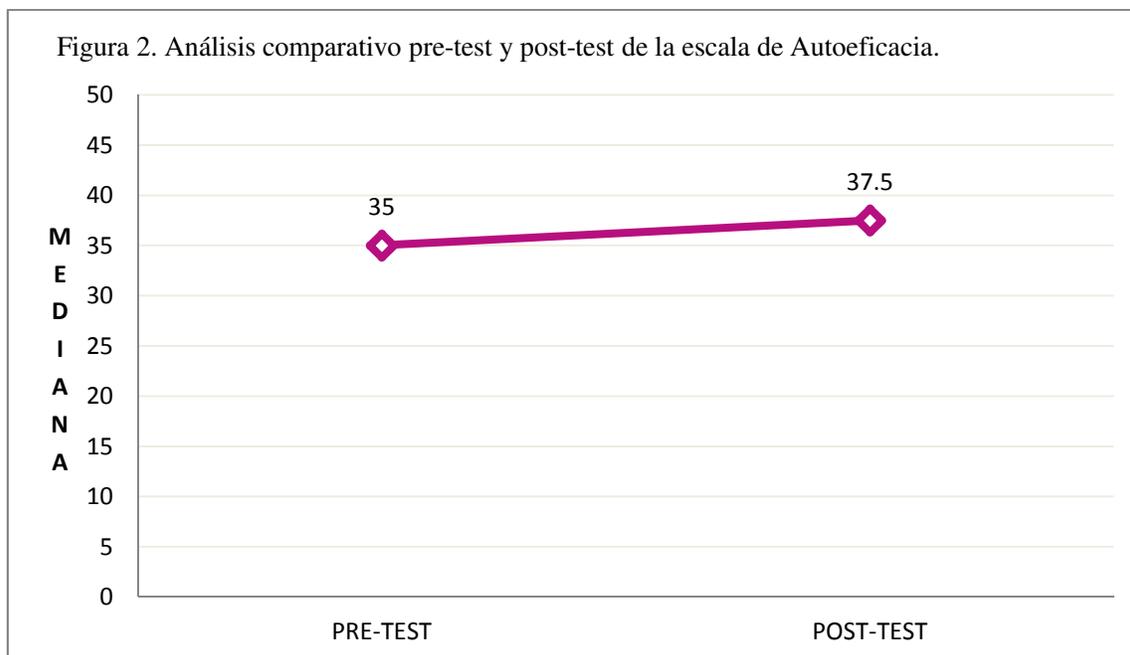
Capítulo 6. Resultados

Para lograr el objetivo de la presente investigación de conocer la eficacia del taller en el aumento de la asertividad de los participantes y por ende en su autoeficacia en la búsqueda de empleo, se realizó análisis con la prueba de rangos asignados de Wilcoxon posteriormente un estudio de correlación de Spearman. Y finalmente un análisis de contenido de las preguntas abiertas.

En la Figura 1 se muestran los resultados de la prueba de rangos asignados de Wilcoxon de la variable asertividad antes y después del taller; los cuales no muestran diferencias estadísticamente significativas para ninguno de los factores (asertividad indirecta $z = -0.21$ $p > 0.05$, no asertividad $z = -1.69$ $p > 0.05$, asertividad $z = -1.33$ $p > 0.05$). Cabe mencionar que si bien no existen diferencias estadísticamente significativas en las mediciones antes y después de la aplicación del taller, los puntajes de asertividad y asertividad indirecta obtenidos en la segunda medición mostraron valores más altos, mientras los de no asertividad disminuyeron.



La figura 2 muestra los resultados comparativos de la variable autoeficacia antes y después del taller, la cual revela tener diferencias estadísticamente significativas ($z = -2.37$, $p < 0.05$), lo que significa que el taller cumplió con el objetivo de incrementar la autoeficacia en la búsqueda de empleo de los participantes.



La Tabla 1 contiene los resultados del análisis de correlación de Spearman. Los resultados del pre-test indican que existe correlación positiva entre la autoeficacia y la asertividad y correlación negativa entre la autoeficacia y la no asertividad. A partir de lo anterior se puede decir que mientras los niveles de asertividad aumenten lo harán a su vez los de autoeficacia o viceversa, y mientras existan niveles bajos de no asertividad existirán niveles mayores de autoeficacia, lo cual significa que si un individuo logra ser más asertivo podrá tener mayor percepción de autoeficacia. El post-test muestra correlación negativa entre la autoeficacia y la asertividad indirecta de modo que mientras una disminuya la otra tenderá a aumentar, además se observa correlación positiva entre la no asertividad y la asertividad indirecta, de modo que cuando uno de los factores aumente a su vez aumentará el otro, esto implica que en tanto una persona muestre niveles más altos de asertividad indirecta será más proclive a mostrar conductas no asertivas, debido a la falta de habilidad para comunicarse directamente.

Tabla 1.
Correlación de los factores de las escalas de Asertividad y Autoeficacia.

Factores	1	2	3	4
1. Autoeficacia	-	.727*	-.703	-.771*
2. Asertividad	.224	-	-.494	-.695
3. Asertividad Indirecta	-.787*	1.00	-	.503
4. No asertividad	-.607	-.272	.752*	-

Nota: Las correlaciones pre-test se presentan arriba de la diagonal y las correlaciones post-test aparecen debajo de la diagonal.

* $p \leq .05$, ** $p \leq .001$

Finalmente para las preguntas abiertas se realizó un análisis de contenido que consistió en transcribir las respuestas de cada participante correspondientes a cada una de las 7 preguntas e identificar las palabras clave de cada respuesta para después cuantificar la frecuencia de aparición entre todos los sujetos y crear diversas categorías para cada pregunta. Este procedimiento se utilizó para el pre-test y el post-test.

En la Tabla 2 se muestran los resultados para la pregunta ¿Qué habilidades crees poseer para la búsqueda de empleo? Se obtuvieron 4 categorías en la primera medición y sólo se conservaron dos de ellas en la medición final.

Tabla 2.
¿Qué habilidades crees poseer para la búsqueda de empleo?

Categoría	Definición	Pre-test		Post-test	
		Indicadores	Frecuencia	Indicadores	Frecuencia
Habilidades personales.	Rasgos de personalidad o carácter intrínseco que tienen los individuos en su vida diaria.	Autoconfianza, autoimagen honestidad, persistencia, responsabilidad y simpatía	9	Autoeficacia, seguridad en sí mismo, autoestima, manejo de mis deficiencias, asertividad, tolerancia, paciencia, perspicacia, tenacidad, astucia, honestidad, sencillez, solidaridad, respeto, responsabilidad, creatividad y organización.	30
Habilidades	Rasgos de		8		

laborales.	personalidad o carácter, que hacen referencia a la forma de comportarse dentro del ámbito laboral.	Soluciones, análisis, tolerancia a la frustración, adaptabilidad, organización, cumplimiento, discriminación de necesidades y conocimiento.			
Habilidades sociales.	Conductas y actitudes de las personas en su trato con los demás.	Expresión y escucha	2	Escucha, facilidad de palabra, claridad, convencimiento y entendimiento al otro.	6
Expectativa.	Esperanza de realizar o conseguir algo.	Apertura , novedad, interés, desconocido, aprender, entendimiento, mejorar, y búsqueda	8		

De acuerdo con la información obtenida, se sabe que los participantes dan mayor peso a las habilidades personales a la hora de buscar empleo que incluye entre otras, a la autoeficacia, dejando como segundo término las habilidades sociales que están representadas, principalmente, por habilidades comunicativas.

En la Tabla 3 se muestran las 2 categorías que se obtuvieron de la pregunta ¿Te sientes seguro de poder dar a conocer tu opinión o mencionar tus dudas, al someterte a un proceso de selección? ¿Por qué?, se observa que en la medición final de esta pregunta se encontró el factor asertividad como componente de la categoría de *actitudes positivas*, mientras que en la categoría *actitudes negativas* se incluyen factores como dudas e inquietudes respecto al contexto principalmente. Resulta de gran importancia resaltar el incremento que hubo en la categoría *actitud positiva* en la última medición. A partir de lo

anterior se observa que los participantes tomaron una actitud más positiva respecto a la expresión de sus dudas.

Tabla 3.

¿Te sientes seguro de poder dar a conocer tu opinión o mencionar tus dudas, al someterte a un proceso de selección? ¿Por qué?

Categoría	Definición	Pre-test		Post-test	
		Indicadores	Frecuencia	Indicadores	Frecuencia
Actitud negativa.	Disposición de ánimo manifestada de modo negativo.	No, presión, falta de información, no ser seleccionado, molestia, en ocasiones, en parte, duda, inquietudes nervios e inseguridad.	15	Medianamente, límites, inquietud, dudas y contexto	6
Actitud positiva.	Disposición de ánimo manifestada de modo positivo.	Sí, perfil, honestidad, hablar, capacidad, habilidades y conocimiento	9	Si, trabajo, conocimiento, habilidades, capacidades, expresar, asertividad, taller, escucha, entendimiento, derecho, respeto, resolver y desempeño.	25

En la Tabla 4 se muestran los resultados de la pregunta *¿Te sientes seguro de tus habilidades profesionales a la hora de competir por un empleo? ¿Por qué?*, se obtuvieron 2 categorías. Al igual que en la pregunta anterior, se muestra un incremento notable en la segunda medición para la categoría *Actitudes positivas*. Con base en las respuestas de los participantes se pudo notar que aumentó la confianza en sus habilidades profesionales y que aún sí existían dudas acerca de dichas habilidades, al finalizar el taller los individuos se

sentían con mayor capacidad de compensar sus posibles deficiencias con algunas otras de sus destrezas.

Tabla 4.

¿Te sientes seguro de tus habilidades profesionales a la hora de competir por un empleo? ¿Por qué?

Categoría	Definición	Pre-test		Post-test	
		Indicadores	Frecuencia	Indicadores	Frecuencia
Actitud positiva.	Disposición de ánimo manifestada de modo positivo.	Si, desarrollo, habilidades, saber, realizar, práctica, teórico, aprender, eficaz, trabajo y conocimiento.	14	Si, descubrir, conocer, utilizar, asertividad, reconocer, conocimiento, seguridad, capacidad, aprendizaje, desarrollar, autoconocimiento, querer, lograr, esfuerzo, crecer, hacer, perfeccionar, taller y ayudar.	27
Actitudes negativas.	Disposición de ánimo manifestada de modo negativo.	No, depende, inseguridad, nervios requerir, experiencia, aspiración, no tener escalafón, falta, no saber, alterar y problema.	14	Sacrificio	1

En la Tabla 5 se muestran los resultados para la pregunta *¿Crees que la seguridad en ti mismo ayuda a la obtención de un empleo? ¿Por qué?*, se obtuvieron 2 categorías en la primer medición, sin embargo sólo una de ellas (características positivas) permaneció en el segunda medición. Resulta evidente que los participantes consideran que la seguridad en sí mismo desempeña un importante papel para conseguir un empleo. Cabe señalar que en la segunda medición la autoeficacia se encontró como un indicador de la categoría de *características positivas*.

Tabla 5.

¿Crees que la seguridad en ti mismo ayuda a la obtención de un empleo? ¿Por qué?

Categoría	Definición	Pre-test		Post-test	
		Indicadores	Frecuencia	Indicadores	Frecuencia
Características positivas	Cualidad positiva que da carácter o sirve para distinguir a alguien o algo de sus semejantes.	Si, seguridad, objetividad, actitud, aptitud, desempeño, tranquilidad, credibilidad, autoimagen, interés, desarrollo, habilidades, firme, claro, conocimiento, manejo, información, sentir, pensar, desear, tareas y empleo.	31	Si, habilidades, autoestima, seguridad, confiable, autoeficacia, confianza, conocimiento, entusiasmo, interés, capacidad, hacer, comportamiento, creer, probabilidad, contratación y conseguir.	26
Peculiaridades	Propio o privativo de cada persona.	Entrevista, evaluar, características del puesto, comparar, demostrar, selección, situación, reflejo y experiencia	9		

La Tabla 6 contiene los resultados de la pregunta ¿Te sientes seguro de emprender una búsqueda de empleo en este momento? ¿Por qué?, se obtuvieron 2 categorías para el pre-test y sólo 1 para el post-test. A partir de las respuestas en torno a esta pregunta se observó que al momento de realizar la segunda medición los participantes se sentían con mayor capacidad para buscar empleo, esto debido quizá a que identificaron más indicadores de *actitud positiva* y más habilidades propias.

Tabla 6.
¿Te sientes seguro de emprender una búsqueda de empleo en este momento? ¿Por qué?

Categoría	Definición	Pre-test		Post-test	
		Indicadores	Frecuencia	Indicadores	Frecuencia
Actitud positiva.	Disposición de ánimo manifestada de modo positivo.	Si, hacer, adecuado, saber, capacidad, habilidad y segura.	11	Si, aprendido, practicar, conseguí, siento, mejor, seguro, habilidad, necesarias, ilimitada, deber, hacer, convencer, contratada, autoconocimiento, superar, demostrar, conocimientos, soy una opción, demostrar y capaz.	30
Dificultades	Inconveniente o contrariedad que impide conseguir, ejecutar o entender algo.	No, requerir, no dominar, no conocer, titulación, falta y no sé venderme.	9		

En la Tabla 7 se muestran los resultados de la pregunta *¿Cuál es tu mejor herramienta a la hora de buscar empleo? ¿Por qué?*, en la cual se obtuvieron 3 categorías. En la segunda medición de esta pregunta nuevamente se observa que los participantes dan un mayor peso a las habilidades personales, dónde factores como autoeficacia y asertividad se encuentran inmersos.

Tabla 7.
¿Cuál es tu mejor herramienta a la hora de buscar empleo? ¿Por qué?

Categoría	Definición	Pre-test		Post-test	
		Indicadores	Frecuencia	Indicadores	Frecuencia
Habilidades sociales.	Conductas y actitudes de las personas en su	Hablar, uso de palabra, vocabulario y convencimiento.	5	Seguridad al hablar, expresión	6

	trato con los demás.			corporal, claridad, agrandar, convencer y hablar	
Habilidades laborales.	Rasgos de personalidad o carácter, que hacen referencia a la forma de comportarse dentro del ámbito laboral.	Experiencia, conocimiento, currículum, periódico e internet	5	Currículo y experiencia	2
Habilidades personales.	Rasgos de personalidad o carácter intrínseco que tienen los individuos en su vida diaria.	Honestidad, paciencia, entusiasmo, ganas de crecer, simpatía, agrandar, seguridad, confianza.	9	Creatividad, habilidades, persistencia, iniciativa, amabilidad, líder, risueña, autoeficacia, seguridad, conocer, decisión, resaltar, reconocer y asertividad.	14

La Tabla 8 contiene los resultados de la pregunta Si un empleo no se adecua a tus necesidades ¿Lo aceptarías? ¿Por qué?, para la cual se obtuvieron 3 categorías: dificultades, beneficios y determinantes. Cabe mencionar que en la segunda medición los participantes le dieron mayor importancia a la categoría *Determinantes* que está representada por todos esos factores de los que dependería aceptar o no un empleo.

Tabla 8.
Si un empleo no se adecua a tus necesidades ¿Lo aceptarías? ¿Por qué?

Categoría	Definición	Indicadores	Pre-test		Post-test	
			Frecuencia	Indicadores	Frecuencia	
Dificultades	Inconveniente o contrariedad que impide conseguir, ejecutar o entender algo.	No, lugar, sueldo y desconozco.	10	No, frustrar, dejarlo.	7	

Beneficio	Bien que se hace o se recibe	Si, desarrollo profesional, conocimiento, experiencia y necesidad.	6	Desarrollo, saber y querer	3
Determinantes	Factores que permiten tomar una resolución	Depende, función, alternativas, buscar situación y expectativas.	7	Depende, circunstancia, tiempo, estándares, adecúa, necesidades y buscar.	9

Capítulo 7. Discusión y Conclusiones

El objetivo del presente trabajo fue identificar los niveles de autoeficacia y asertividad en la búsqueda de empleo, antes y después de la implementación del taller “Asertividad como herramienta para aumentar la autoeficacia en la búsqueda de empleo” en estudiantes de la FES Zaragoza interesados en encontrar empleo.

Así, mediante la aplicación de análisis de rangos asignados de Wilcoxon se logró identificar que al finalizar el taller hubo un aumento en la autoeficacia de los participantes respecto a la misma medición al inicio del taller y que las diferencias entre dichas mediciones son estadísticamente significativas. Esto puede deberse a que gran parte del taller estuvo enfocado al abordaje que se hizo de éste tema, y se pudo identificar que la mayoría de los participantes no lo conocían o no tenían claro a qué se refería; de modo que no contemplaban su importancia. Lo anterior cambio al finalizar el taller, pues al darse cuenta que las percepciones de autoeficacia influyen fuertemente en lo que se hace, así como en el desempeño que un individuo muestra en ciertas actividades (Bandura, 1999), los participantes se mostraron más abiertos a identificar todos aquellos aspectos de su persona que les permitieran sentirse más capaces de desarrollarse adecuadamente en un proceso de búsqueda de empleo. Así, se pudo identificar que los participantes aumentaron su autoeficacia percibida, lo cual inevitablemente influye en el esfuerzo y persistencia que las personas muestren al someterse a un proceso de selección (Cloninger, 2003).

El análisis de rangos asignados de Wilcoxon aplicado a la variable asertividad reveló que no existen diferencias estadísticamente significativas en ninguno de los factores,

sin embargo se observó que los puntajes de asertividad y asertividad indirecta aumentaron y los de no asertividad disminuyeron al término del taller. Esto se debió posiblemente a que los participantes pudieron conocer a detalle el concepto de asertividad, lo que les permitió identificarla como un facilitador para alcanzar el éxito en las relaciones sociales. A la vez que la identificaron como una herramienta para buscar empleo, debido a que permite defender los derechos propios y a poder expresar libremente pensamientos, opiniones y puntos de vista, sin sentirse culpable y evitando sensaciones negativas como la ansiedad (Flores, 2002). Así, se podría suponer que la asertividad puede marcar la diferencia entre conseguir un empleo o no (Valero-Osuna, 2013 en Rojas, Cepero, Zurita, & Chinchilla, 2013), pues por medio del comportamiento asertivo una persona logra comunicarse sin dificultades, resaltar sus habilidades y reconocerse como un buen elemento ante la empresa o sector donde se quiera desarrollar profesionalmente, ya que el carecer de estas herramientas representa una de las principales razones por las que los jóvenes son rechazados en un empleo (Encuesta de Competencias Profesionales, 2014).

El análisis de correlación de Spearman permitió determinar que al inicio del taller las variable autoeficacia se relacionaba positiva y significativamente con la asertividad y negativa y significativamente con la no asertividad lo cual cambio al finalizar el taller, pues la autoeficacia mostraba relación significativa únicamente con la asertividad indirecta, lo cual concuerda en parte con los hallazgos de Aluicio y Revellino (2011) quienes determinaron que efectivamente existe relación entre asertividad y autoeficacia.

Dado que tanto en el pre-test como en el post-test se presentaron correlaciones positivas entre la autoeficacia y la asertividad así como la asertividad indirecta, se puede afirmar que, en tanto la autoeficacia aumente a su vez aumentará la asertividad, y viceversa.

Pues tomando en cuenta que las creencias que posee una persona acerca de sus capacidades autorregulan sus conductas, en este caso sus conductas asertivas. De esta forma, en la medida en que el individuo se sienta capaz de defender sus derechos y expresar sus opiniones y sentimientos, le resultará más fácil realizarlo, logrando a su vez ser más asertivos (Prieto, 2007) y por ende sentir mayor autoconfianza.

Cuando un individuo logra ser más asertivo y aumentar autoconfianza podrá desempeñarse exitosamente en una amplia gama de actividades entre ellas la búsqueda y conservación de empleo (Pérez, 2012). Pese a que ello demande un amplio grado de esfuerzo pues al poseer autoeficacia y asertividad los individuos intentarán tener un mejor desempeño en la tarea (Flores & Díaz-Loving, 2002).

Bandura (1999) menciona que una de las maneras más efectivas para desarrollar el sentido de autoeficacia es a través la adquisición de instrumentos cognitivos, conductuales y auto-reguladores para crear y ejecutar métodos que faciliten el manejo adecuado de circunstancias cambiantes en la vida, en este caso para la búsqueda de empleo. Lo que indica que la información proporcionada durante el taller permitió a los participantes la adquisición necesaria de información para generar habilidades que les facilitarían esta tarea. Muestra de ello lo representan las respuestas que los participantes dieron a las preguntas abiertas, en las que se observó que los participantes efectivamente tenían mayor grado de eficacia percibida para la búsqueda de empleo. Pues al finalizar el taller tenían una mayor capacidad de identificar sus habilidades personales y de utilizarlas como posible facilitador para obtener un empleo. Asimismo, se pudo identificar que los participantes sentían más confianza en sus habilidades profesionales y además se percibían con la capacidad de compensar sus posibles deficiencias con otras habilidades.

El que los puntajes de la variable asertividad no muestren tener diferencias significativas antes y después del taller, podría explicarse en función de los conocimientos previos que poseían los participantes al respecto. Lo cual pudo deberse a características propias de los participantes, por ejemplo, la educación que ellos han tenido a lo largo de toda su vida. Como lo menciona Alberti y Emmos (1999) la asertividad no es algo innato sino más bien se aprende y se desarrolla a lo largo de la vida, para lo cual el contexto social desempeña un papel muy importante, pues generalmente se reprende el ser asertivo y se fomenta la pasividad o se premia la agresividad.

Se dice que el mexicano desarrolla principalmente la asertividad indirecta y una característica de esta es el poco control que ejerce la persona sobre las situaciones a las que se enfrenta, pues la mayor parte de este recae sobre la suerte, es decir sobre un poder que va más allá de ellas mismas (Flores, 2002). Debido a esto es conveniente pensar que los participantes requieren un mayor compromiso para aumentar el grado de responsabilidad con el que se enfrentan a diversas situaciones, y por ende sean guiados a un comportamiento asertivo pleno, donde puedan ejercer un control total sobre sus decisiones y su comportamiento en general.

El contexto social es uno de los factores que requiere especial atención, puesto que la asertividad es un constructo multidimensional y los mexicanos tienen características muy particulares respecto a sus rasgos culturales. Por ejemplo Florez & Díaz-Loving (2002) mencionan que el rasgo cultural más importante del mexicano es la obediencia afiliativa, es decir, tienden a obedecer a personas con las cuales tengan lazos emocionales y que identifican como figuras de poder. Otro rasgo cultural es la visión colectivista que en conjunto con lo antes mencionado, dan como resultado el desarrollo de individuos calmados,

estables y pasivos. Quizá los participantes necesiten incluir dentro de su marco los derechos personales que cada uno puede ejercer para posteriormente hacerlos valer en todos los contextos en los que se desenvuelven.

Por otra parte, una de las variables que pudo haber influido en los resultados obtenidos es que el número de sesiones en que se llevó a cabo el taller haya sido insuficiente para lograr la adopción de este tipo de comportamiento; así como la cantidad de participantes, pues aunque inicialmente se tenía previsto trabajar con una muestra mayor, a lo largo de las sesiones hubo varios participantes que desertaron, o bien, se incorporaron algunas sesiones después de haber iniciado el taller, por lo que sus datos no se contemplaron para el análisis final. No obstante, se puede decir que de manera general el taller cumplió tanto con los objetivos que se tenían previstos, como con la hipótesis de trabajo. Pues los participantes pudieron conocer las características propias de cada tipo de comportamiento (asertivo, agresivo, no asertivo); se les informó acerca de los derechos que goza una persona asertiva; recibieron información de cómo identificar y reducir los comportamientos no deseados; y se impulsó a reducir las ideas irracionales en torno a lo que representa la búsqueda de empleo, lo cual cumple con las características de un entrenamiento asertivo como lo menciona Flores (2002).

Respecto a la variable autoeficacia, en la cual se observó un aumento significativo en los puntajes al finalizar el taller. El obtener estos resultados puede deberse a los ensayos realizados que los participantes realizaron durante el taller, en los que los participantes pudieron experimentar como es que pueden enfrentarse a la búsqueda de empleo y qué herramientas pueden utilizar para obtener éxito en la misma. Pues tal como menciona Bandura (1991) un factor importante para el desarrollo de la autoeficacia es el número de

éxitos previos que haya tenido en situaciones similares. Es decir, que a mayor número de experiencias exitosas mayor será el grado de autoeficacia, por lo contrario a mayor número de fracasos en situaciones similares menor será el grado de autoeficacia desarrollado.

Ahora bien, al analizar la relación de la asertividad y la autoeficacia, es importante recordar que una de las principales características del comportamiento no asertivo es anteponer a los demás sobre sí mismo, la baja autoestima y la inseguridad, lo que tiene repercusiones en la autoeficacia. Tomando en cuenta lo anterior resulta evidente que se haya observado un aumento en la autoeficacia en tanto se percibió que al finalizar el taller los participantes identificaban más actitudes positivas respecto a su persona. Pues como lo menciona Velásquez (2012), una persona con un bajo nivel de autoeficacia se creará incapaz de enfrentarse a las situaciones que se le presenten y en caso de hacerlo, es difícil que logre el éxito, lo cual generará inseguridad, baja autoestima y por ende un comportamiento no asertivo.

Por otro lado, con el análisis de contenido se pudo determinar que al término del taller los participantes se sentían más seguros de sus habilidades profesionales a la hora de competir por un empleo. La información dada por ellos demostró que esta seguridad había incrementado de manera notoria respecto a lo que sentían previamente. Muestra de ello lo representan sus respuestas iniciales en las que se incluían factores como inseguridad y falta de experiencia, a diferencia de las respuestas dadas al finalizar el taller donde figuran factores como asertividad, conocimiento, seguridad, capacidad, aprendizaje y autoconocimiento.

Bandura (1999) menciona que una manera de lograr desarrollar la autoeficacia es observar que personas que tienen características semejantes han logrado tener éxito en situaciones parecidas, lo cual puede explicar los resultados arrojados en este punto. Pues al enfrentarse a situaciones hipotéticas de búsqueda de empleo durante el desarrollo del taller, los participantes pudieron observar como cada uno las enfrentaba de manera diferente. Algunos con mayor éxito que otros, pero todos con características similares, lo cual permitió que se generará aprendizaje vicario y por ende que al finalizar el taller los participantes sintieran mayor seguridad al momento de enfrentarse a la adquisición de un empleo.

Otra de las preguntas que se hicieron fue si creían que la seguridad en sí mismo era un factor que ayuda para la obtención de un empleo. Las respuestas que se obtuvieron al inicio del taller eran en su mayoría características positivas, sin embargo también aparecían factores que no dependían de los participantes y que ellos reportaban como importantes, entre estos se encontraban la entrevista, evaluaciones, características del puesto y comparación. Esto puede deberse al tipo de asertividad indirecta que poseen los mexicanos en la cual el éxito o fracaso recae sobre algo ajeno a la persona (Flores, 2002). Sin embargo, al finalizar el taller todas las respuestas estuvieron enfocadas a características positivas y propias de los participantes como seguridad, autoestima, autoeficacia, confianza y capacidad. Lo que demuestra que si se generó un cambio respecto al punto de vista de los participantes sobre el valor que tiene el sentirse seguro de sí mismo y la utilidad que esto representa.

Cuando se les preguntó si se sentían seguros de emprender una búsqueda de empleo inmediatamente, las respuestas iniciales incluían inconvenientes que les impedía la

ejecución de tal acto, por el contrario al final del taller los participantes solo reportaron actitudes positivas que demuestran, que el taller ayudo a generar cierto grado de autoeficacia que les permitió responder a este cuestionamiento de manera positiva. Bandura (1999) menciona que el hecho de que personas que pertenecen a tu contexto social hagan alusión a tus habilidades y a tu capacidad para desempeñar ciertas actividades, genera un aumento en la autoeficacia. Durante el taller se realizaron este tipo de actividades donde entre compañeros se hacían breves comentarios al finalizar cada actividad y de esta manera cada participante recibía críticas positivas respecto a su desempeño, lo cual pudo favorecer la obtención de los resultados ya mencionados al finalizar el taller.

Otro de los resultados arrojados por medio del análisis de contenido fue respecto a las herramientas que cada participante creía poseer para la búsqueda de un empleo, si bien se obtuvieron las mismas categorías antes y después del taller (habilidades sociales, habilidades laborales y habilidades personales) las frecuencias de aparición de cada una fueron diferentes. Al finalizar el taller la categoría de habilidades laborales fue casi inexistente pues sólo incluyo los factores de currículum y experiencia; mientras que la categoría de habilidades personales tuvo el mayor número de indicadores entre los que se destacan iniciativa, amabilidad, autoeficacia, seguridad y decisión. Nuevamente se demuestra que el taller impulsó un mayor autoconocimiento y generó en los participantes poner especial énfasis en las habilidades que solo dependen de ellos mismos. Como lo menciona Villamarín (2000) las expectativas de resultados, así como las de autoeficacia no son variables globales ni estables, sino cogniciones específicas y cambiantes que se forman y se reelaboran constantemente a partir de la integración y procesamiento de la información obtenida de varias fuentes a las que se expone cada persona.

Finalmente se realizó la pregunta: si un empleo no se adecua a tus necesidades ¿Lo aceptarías?, las respuestas obtenidas se clasificaron en tres categorías (dificultades, beneficio y determinantes). Al inicio del taller la categoría con mayor número de indicadores fue la de dificultades, mientras al finalizar el taller la categoría determinantes puntuaba más alto. Esto puede deberse a que al finalizar el taller los participantes pusieron especial atención a sus necesidades y a los derechos que pueden ejercer cuando una situación no los beneficia de la manera que ellos esperan, lo que representa el desarrollo del comportamiento asertivo. Como lo menciona Castrillón (2010), ser asertivo significa confiar en sí mismo y es las capacidades propias para enfrentar cualquier desafío que se presente en la vida diaria y los derechos asertivos representan una estructura básica para lograr la sana relación interpersonal.

En general, se puede decir que tanto los puntajes obtenidos por los participantes en las escalas de asertividad y autoeficacia, así como el análisis de contenido antes y después del taller demostraron la existencia de cambios importantes respecto al desarrollo del comportamiento asertivo y el aumento en el grado de autoeficacia en la búsqueda de empleo de los participantes.

Con base a lo anterior, se resalta la importancia de generar más investigaciones que indaguen acerca estos temas y su relación con otras variables, que puedan servir para ampliar el espectro de su uso. Así como el desarrollo de materiales e información que ayude a generar habilidades en los estudiantes que les faciliten obtener empleo, lo que inevitablemente traerá a su vez beneficios particulares como satisfacción personal, que podría repercutir en el aspecto económico, tanto a nivel micro, como a nivel macro, pues

empleados mejor capacitados son sinónimo de un aumento en la productividad a nivel laboral.

Es de gran importancia seguir trabajando en el desarrollo de talleres y capacitaciones que generen en la población un mayor autoconocimiento y les brinden a los jóvenes las herramientas necesarias para conocer y defender sus derechos. Impulsando así una sana convivencia interpersonal, pues esto influye en todos los contextos en los que las personas se desarrollan, no solo en el ámbito laboral. Además de generar beneficios en la calidad de vida de cada persona lo que después se va a reflejar en el desarrollo de una mejor sociedad.

Como se demostró, la población mexicana cuenta con ciertas particularidades y por ende son escasos los instrumentos e intervenciones que sean efectivas para las necesidades que se tienen, por lo que existe una invitación abierta a generar más investigación empírica y práctica, para cada población, y respondan a necesidades actuales como el desempleo.

Cabe resaltar que es necesario lograr que los jóvenes tengan acceso a información actualizada respecto a las habilidades buscadas por los empleadores, datos como los sueldos reales a los que pueden aspirar y estadísticas acerca del éxito que han tenido personas con características similares en la búsqueda de empleo, lo cual permitirá lograr un mayor equilibrio entre las aspiraciones laborales de los jóvenes y la realidad laboral ofertada en el país y de esta manera reducir el número de jóvenes desempleados, pues como se menciona en la encuesta de competencias profesionales (2014) los jóvenes recién egresados buscan obtener un buen puesto y una remuneración económica muy alta y sin embargo carecen de las herramientas para poder lograrlo, lo que implica, que también

existe la necesidad de programas o cursos con mayor eficacia en la capacitación para el desarrollo de competencias personales en los jóvenes.

Si bien se demostró que los jóvenes presentan grandes expectativas laborales, económicas y sociales, no siempre demuestran tener las habilidades para poder desarrollarlas de manera satisfactoria. Por lo que se invita a indagar en la creación de programas y material informativo que ayude a reducir los porcentajes de jóvenes que no son contratados debido a la falta de habilidades sociales o al “no saberse vender”. Es aquí donde el presente taller puede servir como muestra y apoyo para dicha tarea, pues como se demostró, gracias a la información y a las técnicas utilizadas en él, los participantes consideraron estar mejor capacitados en el uso de la asertividad, que es considerada una herramienta para la mejora de relaciones interpersonales y para el mejor manejo de diversas situaciones como por ejemplo la búsqueda de empleo, además funciona como fuente de autoconocimiento, lo que a su vez facilita la potencialización y adecuada utilización de las habilidades personales y aumenta la percepción de autoeficacia.

Finalmente, es importante resaltar que la presente investigación dio como resultado la creación de un taller en el que los participantes pudieron identificar sus habilidades personales y reconocer la manera de utilizarlas como posible herramienta para obtener empleo. Se pudo notar que después del taller, ellos percibieron tener un mayor grado de autoeficacia, y gracias al grado de autoconocimiento desarrollado durante el taller pudieron reconocer sus deficiencias y la manera en que las podían modificar o compensar con sus fortalezas. No obstante, sería importante tener en consideración que el taller se aplicó únicamente a alumnos de la carrera de psicología, lo que implica que los participantes cuentan con conocimientos, herramientas y concepciones particulares desarrolladas durante

su formación académica, las cuales resultan diferentes a las de otros profesionistas y pudieron haber favorecido la efectividad del taller, por lo que sería interesante conocer los resultados que el taller pudiera ofrecer con un número mayor de participantes y con una gama de carreras más amplia.

Referencias bibliográficas

- Aguilar, J., & Vargas, J. (2010). *Comunicación asertiva*. México: Asociación Oaxaqueña de Psicología. A.C.
- Alarcón, C., Cervantes, M., Domínguez, A., Hernández, J., & Velázquez, M. (2003). Evaluación de la conducta asertiva y no asertiva en enfermeras jefes de piso. *Enferm IMSS*, 133-142.
- Alberti, R., & Emmons, M. (1999). *Viviendo con autoestima*. México: Pax.
- Altonivel. (2013). *Altonivel*. Recuperado el 07 de mayo de 2015, de <http://www.altonivel.com.mx/cul-es-la-mejor-bolsa-de-trabajo.html>
- Aluicio, A., & Revellino, M. (2011). Relación entre autoeicacia, autoestima, asertividad y rendimiento académico, en estudiantes que ingresaron a terapia ocupacional, en año 2010. *Revista chilena de terapia ocupaiconal*, 1-15.
- Alvarez, T. (2012). Gestión de la inteligencia emocional en el nivel directivo de la universidad. *In Cres*, 71-85.
- Angulo, L., & Carreño, B. (2011). Competencias profesionales que los empleadores requieren. *Revista mexicana de orientación educativa*, 45-50.
- AnimalPolítico. (24 de Diciembre de 2014). *Animal Político*. Recuperado el 10 de Marzo de 2015, de <http://www.animalpolitico.com/2014/12/semaforoeconomico-empleo-el-unico-indicador-con-resultados-positivos-en-2014/>
- Araujo, M., & Leal, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. *CICAG*, 132-147.
- Bandura, A. (1999). *Auto-Eficacia: Cómo afrontamos los cambios de la sociedad actual*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Bishop, S. (2000). *Desarrolle su asertividad*. España: Gedisa.
- Bumeran. (mayo de 2015). *Bumeran.com*. Recuperado el 14 de mayo de 2015, de <http://www.bumeran.com.mx/distrito-federal/empleos-busqueda-egresado-psicologia-publicacion-menor-a-1-mes.html>
- Carbonero, M., & Merino, E. (2004). Autoeficacia y madurez vocacional. *Psicothema*, 229-234.
- Cardona, J. (2010). Asertividad en el trabajo. *Informes empresarios*, 22-31.
- Castanyer, O. (2009). *La asertividad expresión de una sana autoestima*. Desclée de Brouwer.

- Castañeda, P. (1998). Modelos de psicoterapia conductual y cognitiva frente a la conducta desadaptada. *Revista de psicología*, http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVrevistas/psicologia/1998_n1/modelos_psicoterapia.htm.
- Castillo, M. (2009). Creencias de autoeficacia y coaching. Como mejorar la productividad de las personas. *Jornadas Internacionales Mentoring & Coaching: Universidad- Empresa.*, 22-45.
- Castrillón, P. (2010). La comunicación afectiva y asertiva y su importancia en los procesos de participación social. Reflexiones transdisciplinarias. En J. Rodríguez, *Desarrollo, región y paz. Cuadernos de clase No. 02-02.* (págs. 248-265). Bolivia: Universidad Autónoma de Manizales.
- Cloninger, S. (2003). *Teorías de la personalidad*. México: Pearson Educación.
- Cluster, I. (30 de Diciembre de 2014). *Demandas de los empleadores mexicanos*. Recuperado el 20 de Marzo de 2015, de Cluster Industrial. Revista Digital.: <http://clusterindustrial.com.mx/un-tercio-de-empleadores-en-mexico-no-encuentran-perfiles-que-requieren/>
- CompuTrabajo (mayo de 2015). *Compu Trabajo Mx*. Recuperado el 14 mayo de 2015, de <http://www.computrabajo.com.mx/>
- Davis, M., McKay, M., & Robbins, E. (2001). *Técnicas de autocontrol emocional*. Barcelona: Martínez Roca.
- Díaz, R., Beas, M., Pérez, M., & Salanova, M. (2001). Actitudes y autoeficacia para la búsqueda de empleo y su relación con la búsqueda. *Universitat Jaume*, 1-10.
- Durán, J., Villanueva, A., & García, L. (2006). Relación entre capacidad de comunicación asertiva y acoso moral en el trabajo. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*.(27), 46-53.
- Encuesta de Competencias Profesionales (2014) Recuperada el 14 de mayo de 2015 de: <http://www.cidac.org>
- Espada, J., González, M., Orgilés, M., Carballo, J. L., & Piqueras, J. (2012). Validación de la Escala de Autoeficacia General con adolescentes españoles. *Education & Psychology*.(26), 355-370.
- Flores, M. (2002). Asertividad: una habilidad social necesaria para el mundo de hoy. *Revista de Universidad Autónoma de Yucatán*, 34-47.
- Flores, M. (2010). Etnopsicología de la asertividad. *Conducta*, 31-44.
- Flores, M., & Díaz-Loving, R. (2002). *Asertividad: una alternativa para el óptimo manejo de las relaciones interpersonales*. Universidad Autónoma de Yucatán: Miguel Ángel Porrúa.
- Forero, R. (2005). Empleador. *Jurídica Virtual*, 365-372.

- Gaeta, L., & Galvanovski, A. (2009). Asertividad: Un análisis teórico-empírico. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 14(2), 403-425.
- Galván-Bovaira, M. J., & Sánchez, M. J. (2012). *La intervención psicológica a través de los talleres en la universidad de Castilla*. Recuperado el 29 de Abril de 2015, de http://www.upct.es/seeu/_coie/divulgacion/documentos/VIII_Encuentro_Malaga/INTERV_EFICACES/intervencion_psicologica.pdf
- García, A., García, M., & Ramos, P. (2007). Aportaciones de la inteligencia emocional y la autoeficacia: aplicaciones para la selección de personal. *Anales de psicología*, 231-237.
- Garrido, E., Ortega, N., Escobar, J., & García, R. (2010). Evaluación de la asertividad en estudiantes universitarios, con bajo rendimiento académico. *Revista científica electrónica de psicología*(9), 53-69.
- Hays. (2014). *El dinamismo del talento para una economía en movimiento. Reporte Laboral México*. México: HAYS.
- Hernández, E., Ramos, Y., Negrin, F., Ruiz, C., & Hernández, B. (2011). Empleabilidad percibida y autoeficacia para la búsqueda de empleo en universitarios. *Psicología del trabajo y de las organizaciones*, 131-142.
- INEGI. (2014). Recuperado el 10 de febrero de 2015, de <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/temas/default.aspx?s=est&c=25433&t=1>
- León, A., Rodríguez, C., Ferrel, F., & Ceballos, G. (2009). Asertividad y Autoestima en estudiantes de primer semestre de la Facultad de ciencias de la salud de una universidad pública de la ciudad de santa marta (Colombia). *Psicología desde el Caribe*(24), 91-105.
- López, F., Peralta, I., Muñoz, M., & Godoy, J. (2003). Autocontrol y consumo de drogas. *Adicciones*, 15(2), 127-136.
- Luque, R., & Munduate, L. (2000). Tácticas de influencia empleadas por los directivos en sus relaciones con superiores, compañeros y subordinados. *Revista de psicología general y aplicada*, 31-42.
- Morejón, R. (2010). Género, autoeficacia y proyección profesional. *Instituto Vasco de la mujer*, 217-240.
- Naranjo, M. (2005). Perspectivas sobre la comunicación. *Actualidades investigativas en educación*, 1-32.
- Naranjo, M. (2008). Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas. *Actualidades Investigativas en Educación*, 8(1), 1-27.

- OCCMundial. (mayo de 2015). *OCC Mundial*. Recuperado el 14 de mayo de 2015, de <https://www.occ.com.mx/empleos-en-distrito-federal/desde-hace-30-dias/egresado-de-psicologia>
- OCDE, E. O. (17 de Noviembre de 2014). ¿Cómo se sitúa México? Septiembre 2014. México.
- OIT. (2014). Empleo informal en México: situación actual, políticas y desafíos. *Programa de promoción de la formalización de América Latina y el Caribe*, 1-11.
- Oliveira, O. (2006). Jóvenes y precariedad laboral en México. *Papeles de Población*, 12(49), 37-73.
- Peña, J., Contreras, D., Alonso, G., Zapata, A., Moreno, E., & Zapata, A. (2013). *Guía práctica para la búsqueda de empleo*. Guadalajara México: Editorial Humanitas, S.L.
- Peralta, E. (2010). Perspectiva laboral en México, 2008-2030. *Comercio exterior*, 196-208.
- Péres, R. (2012). *Asertividad en el trabajo*. Obtenido de <http://www.asimetcapacitacion.cl/asertividad.htm>
- Planas, J. (2008). El comportamiento de los empleadores mexicanos frente al crecimiento de la educación. *Revista de la educación superior*, 11-40.
- Prieto, L. (2007). *Autoeficacia del profesor universitario: eficacia percibida y práctica docente*. España: Narcea Ediciones.
- Prieto, M. A. (2011). Empatía, Asertividad y Comunicación. *Innovación y experiencias educativas*(41), 1-8.
- Rojas, F., Cepero, M., Zurita, F., & Chinchilla, J. (2013). Simulación del desempeño profesional, recurso didáctico en docencia de ciencias del deporte. *Revista internacional de medicina y ciencias de la actividad física y el deporte.*, 1-12.
- Ruiz Nápoles, P., & Ordaz Díaz, J. L. (2011). Evolución reciente del empleo y el desempleo en México. *ECONOMÍA UNAM*, 8(23), 91-105.
- Salter, A. (1949). *Conditioned Reflex Therapy*. New York: Carpicon.
- Sanjuán, P., Pérez, A., & Bermúdez, J. (2000). Escala de Autoeficacia. *Psicothema*, 509-513.
- Serrano, A. (2014). *La generalidad de la teoría del autocontrol: Una primera extensión de la teoría general del delito a los países de habla hispana*. Madrid: Dykinson.
- Smith, M. (1989). *Cuando digo no me siento culpable*. Venezuela: Grijalbo.
- STPS. (mayo de 2015). *Portal del empleo*. Recuperado el 14 mayo de 2015, de https://empleo.gob.mx/en_mx/empleo/home

- Torres, L., & Díaz, J. (2012). Compromiso organizacional: actitud laboral asertiva para la competitividad de las organizaciones. *Formación gerencial*, 80-102.
- Torres, M., González, V., & Cubo, S. (2013). Búsqueda de empleo: evaluación de las actitudes en los estudiantes universitarios. *Familia y educación: aspectos positivos*, 301-312.
- Valencia, L. (2006). *Teoría del aprendizaje social y/o teoría cognitivo social de Bandura*. México: Universidad del Valle.
- Vargas, I. (15 de enero de 2014). Pymes generan 81% de empleos en México. *CNN Expansion*. Recuperado el 20 de marzo de 2015, de Revista digital: <http://www.cnnexpansion.com/mi-carrera/2014/01/14/pymes-generan-81-del-empleo-en-mexico>
- Velásquez, A. (2012). Revisión histórico-conceptual del concepto de autoeficacia. *Pequén*, 2(1), 148-160.
- Villamarín, F. (1994). Autoeficacia: investigaciones en Psicología de la Salud. *Anuario de Psicología*(61), 9-18.
- Wolpe, J. (1958). *Psicoterapia*. Stanford: Stanford University Press.

Apéndice A

Escala Multidimensional de Asertividad

Instrucciones: A continuación hay una lista de afirmaciones, léalas con atención y tache el número correspondiente al grado de acuerdo o desacuerdo que tiene respecto a cada una de ellas. Hay 5 respuestas posibles:

1= Completamente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4= De acuerdo y 5= Completamente de acuerdo.

Por favor responda con total honestidad. Gracias.

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. Puedo reconocer públicamente que cometí un error. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. No soy capaz de expresar abiertamente lo que realmente pienso. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Me cuesta trabajo expresar abiertamente lo que pienso en presencia de otros. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Me es más fácil decirle a alguien que acepto su crítica a mi persona, por teléfono que personalmente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Me es difícil expresar mis deseos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Me es difícil expresar abiertamente mis sentimientos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. Puedo decirle a alguien directamente que actuó de manera injusta. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. Cuando discuto con una persona acerca del lugar donde vamos a comer, yo expreso mi preferencia. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. Me cuesta trabajo hacer nuevos (as) amigos (as). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. No soy capaz de expresar abiertamente lo que deseo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. Puedo agradecer un halago hecho acerca de mi apariencia personal. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. Si tengo alguna duda pido que se me aclare. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. Cuando conozco a una persona, usualmente tengo poco que decirle. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. Solicito ayuda cuando la necesito. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. Cuando me doy cuenta de que me están cobrando de más, no digo nada. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16. Me es más fácil pedir que me devuelvan las cosas que he prestado, por teléfono que personalmente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17. Me es fácil aceptar una crítica. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18. Me es más fácil pedir prestado algo, por teléfono que personalmente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19. Puedo pedir favores. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20. Expreso con mayor facilidad mi desagrado por teléfono que personalmente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 21. Expreso amor y afecto a la gente que quiero. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22. Me molesta que me digan los errores que he cometido. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23. Puedo expresar mi amor más fácilmente por medio de una carta que personalmente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24. Puedo decirle a las personas que actuaron injustamente, más fácilmente por teléfono que personalmente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 25. Prefiero decirle a alguien que deseo estar solo(a), por teléfono que personalmente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 26. Platico abiertamente con una persona las críticas hechas a mi conducta. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 27. Puedo pedir que me enseñen cómo hacer algo que no sé cómo realizar. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 28. Puedo expresar mi cariño con mayor facilidad por medio de tarjetas o cartas que personalmente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 29. Me es más fácil hacer un cumplido, por medio de una tarjeta o carta que personalmente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 30. Es difícil para mí alabar a otros. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 31. Me es difícil iniciar una conversación. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 32. Es más fácil rehusarme ir a un lugar al que no deseo ir, por teléfono que personalmente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 33. Encuentro difícil admitir que estoy equivocado (a). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 34. Me da pena participar en las pláticas por temor a la opinión de los demás. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 35. Me es más fácil decir que no deseo ir a una fiesta, por teléfono que personalmente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 36. Puedo expresar mis sentimientos más fácilmente por teléfono que personalmente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 37. Puedo admitir que cometí un error, con mayor facilidad por teléfono que personalmente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 38. Acepto sin temor una crítica. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 39. Me da pena hablar frente a un grupo por temor a la crítica. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 40. Prefiero decirle a alguien sobre lo que deseo en la vida, por escrito que personalmente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 41. Me es difícil disculparme cuando tengo la culpa. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 42. Me cuesta trabajo decirle a otros lo que me molesta. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 43. Me da pena preguntar cuando tengo dudas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 44. Me es más fácil expresar mi opinión por medio de una carta que personalmente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 45. Me es difícil empezar una relación con personas que acabo de conocer. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Apéndice B

Sexo _____

Edad _____

El presente cuestionario enumera diferentes actividades y debe responderse de forma individual. Lee atentamente cada acción y evalúa qué tan seguro(a) estas de poder realizarla **en el presente**. Estima el grado de seguridad que posees marcando con una “x” tus respuestas (1-Incorrecto, 2-Apenas cierto, 3-Más bien cierto, 4-Cierto).

Asegúrate de responderlo en su totalidad y toma en cuenta que no existen respuestas correctas o incorrectas, de modo que te pedimos responder con total honestidad

Nota: mientras lees cada actividad concéntrate en relacionarla con la búsqueda de empleo.

		1 Incorrecto	2 Apenas cierto	3 Más bien cierto	4 Cierto
1	Puedo encontrar la manera de obtener lo que quiero aunque alguien se me oponga.				
2	Puedo resolver problemas difíciles si me esfuerzo lo suficiente.				
3	Me es fácil persistir en lo que me he propuesto hasta llegar a alcanzar mis metas.				
4	Tengo confianza en que podría manejar eficazmente acontecimientos inesperados.				
5	Gracias a mis cualidades y recursos puedo superar situaciones imprevistas.				
6	Cuando me encuentro en dificultades puedo permanecer tranquilo/a porque cuento con las habilidades necesarias para manejar situaciones difíciles.				
7	Venga lo que venga, por lo general soy capaz de manejarlo.				
8	Puedo resolver la mayoría de los problemas si me esfuerzo lo necesario.				
9	Si me encuentro en una situación difícil, generalmente se me ocurre qué debo hacer.				
10	Al tener que hacer frente a un problema, generalmente se me ocurren varias alternativas de cómo resolverlo.				

Apéndice C

Instrucciones: Lee atentamente cada cuestionamiento y responde de manera clara y concisa. Te recordamos que no existen respuestas correctas o incorrectas, por lo que te pedimos que respondas de manera sincera a todas las preguntas.

Sexo_____

Edad_____

¿Qué habilidades crees poseer para la búsqueda de empleo?

¿Te sientes seguro de poder dar a conocer tu opinión o mencionar tus dudas, al someterte a un proceso de selección? ¿Por qué?

¿Te sientes seguro de tus habilidades profesionales a la hora de competir por un empleo? ¿Por qué?

¿Crees que la seguridad en ti mismo ayuda a la obtención de un empleo? ¿Por qué?

¿Te sientes seguro de emprender una búsqueda de empleo en este momento? ¿Por qué?

¿Cuál es tu mejor herramienta a la hora de buscar empleo? ¿Por qué?

Si un empleo no se adecua a tus necesidades ¿Lo aceptarías? ¿Por qué?

Apéndice D

Sesión 1. Asertividad					
<p>Objetivo general: Que los participantes conozcan la dinámica y temática del taller a la vez que empiezan a familiarizarse con el término de asertividad y su importancia.</p> <p>Duración: 2 horas con 30 minutos.</p>					
Tema	Actividad	Objetivos específicos	Procedimiento	Materiales.	Duración
Apertura del taller	Expositiva	<p>Que los participantes conozcan la temática, objetivos y características del taller y aclaren sus posibles dudas respecto al contenido del mismo.</p> <p>Que los participantes expresen las expectativas que tienen al participar en el taller.</p>	<p>La apertura del taller inicia con la presentación de los coordinadores una vez que todos los participantes se encuentren en el salón.</p> <p>Posteriormente los coordinadores exponen a los participantes el nombre, duración, temática, finalidad e importancia del taller.</p> <p>A continuación se pide a cada uno de los participantes que expresen sus expectativas y/o dudas respecto al taller.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rotafolios. 	30 min.
Evaluación inicial	Aplicación de la Escalas.	Que los participantes respondan en su totalidad la Escala	Los coordinadores entregan a cada participante un juego de copias compuesto por la escala de asertividad	<ul style="list-style-type: none"> • 8 copias de la Escala Multidimensional de Asertividad 	20 min.

		<p>Multidimensional de Asertividad (EMA) (Flores y Díaz-Loving, 2004), la Escala de Autoeficacia Generalizada (Schwarzer, 1994, en la versión traducida por San Juan, Pérez y Bermúdez, 2000) y un cuestionario complementario, para conocer los puntajes que obtienen antes del inicio del taller.</p>	<p>(EMA), la escala de autoeficacia generalizada y un cuestionario complementario.</p> <p>La consigna es la siguiente:</p> <p>“Las escalas que se les acaban de entregar deben responderse de manera individual, por favor lean detalladamente las instrucciones y asegúrense de responderlos en su totalidad. Tomen en cuenta que no existen respuestas correctas o incorrectas, de modo que les pedimos respondan con total honestidad”.</p>	<p>(EMA)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 8 copias de la Escala de Autoeficacia Generalizada. • 8 copias de un cuestionario complementario compuesto de 7 preguntas abiertas. • Plumas/Lápices 	
Presentación	¿Quién eres tú?	<p>Promover el conocimiento interpersonal de los participantes y crear cohesión de grupo.</p>	<p>Los coordinadores entregan a cada participante una tarjeta, en la cual deben escribir su nombre para posteriormente depositarla en una bolsa. Una vez que todos los participantes lo hayan realizado deben sentarse formando un círculo.</p> <p>A continuación uno de los coordinadores pide que el participante que está sentado a su lado tome una tarjeta de la bolsa e intente adivinar a cuál de sus compañeros pertenece. Si</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 8 tarjetas blancas • Marcadores • Una bolsa de plástico • Seguros 	35 min.

			<p>lo logra debe decir como lo hizo, y entregar la tarjeta a su compañero para que éste se la coloque en un lugar visible y exponga algunos aspectos personales: ocupación, pasatiempos, algo que no le guste y por qué decidió entrar al taller. Una vez que lo haya realizado él es el siguiente en tomar una tarjeta y llevar a cabo nuevamente el ejercicio.</p> <p>Cada participante tiene tres oportunidades para intentar adivinar a que compañero pertenece el nombre de la tarjeta que tomó, si no lo logra debe contar un chiste.</p>		
Asertividad	Creando un concepto.	<p>Explorar los conocimientos previos de los participantes respecto al término de asertividad.</p> <p>Que los participantes articulen un concepto de asertividad e identifiquen su importancia.</p>	<p>Uno de los coordinadores pide a los participantes que formen tres equipos. Posteriormente entrega a cada uno un rotafolio, para que por medio de lluvia de ideas armen un concepto de asertividad de acuerdo a sus conocimientos previos.</p> <p>Al finalizar cada equipo expone su concepto al grupo. Después de cada exposición los demás equipos deben expresar su punto de vista al equipo expositor.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 3 rotafolios • Plumones • Cinta adhesiva 	35 min.

			Una vez que todos los equipos hayan participado el coordinador retoma las ideas principales de cada aportación para que posteriormente genere un concepto concreto que se expone al grupo.		
Distensión	El correo del rey.	Crear un ambiente relajado que propicie la participación y fomente la confianza en el grupo.	<p>El coordinador pide a los participantes que formen un círculo, uno de ellos debe permanecer en el centro, éste participante es quien entrega el correo diciendo:</p> <p>“el correo del rey trae carta para todos aquellos que traigan...” complementando la frase con una característica que cumpla por lo menos otro participante.</p> <p>Por ejemplo, para todos aquellos que traigan gorra, así quienes cumplen la condición deben cambiar de lugar entre sí, momento que debe aprovechar quién se encontraba en el centro para ocupar un sitio, dejando a alguien más sin lugar siendo esa persona el nuevo mensajero.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ninguno. 	15 min.
Cierre	Expositiva.	Que los participantes	A manera de cierre uno de los	Ninguno.	15 min.

		<p>reconozcan la importancia de ser asertivo.</p> <p>Que los participantes se den cuenta que la asertividad se puede desarrollar.</p>	<p>coordinadores retoma el concepto de asertividad para advertir a los participantes sobre la importancia y beneficios de realizar este tipo de conductas. Así mismo aclara que todos podemos aprender a ser asertivos, pues nadie lo es por naturaleza.</p> <p>Posteriormente pregunta a los participantes si no existen dudas respecto al tema.</p> <p>Por último el coordinado pide a los participantes que analicen sus conductas en lo que resta del día y reflexionen acerca de si ellos son asertivos o no.</p>		
--	--	---	--	--	--

Sesión 2. Comportamiento Asertivo, No Asertivo y Agresivo

Objetivo general: Que los participantes conozcan los diferentes estilos de comportamiento relacionados con la asertividad (no asertivo, asertivo y agresivo).

Duración: 2 horas con 30 minutos.

Tema	Actividad	Objetivos específicos	Procedimiento	Materiales.	Duración
Apertura de la sesión.	Pelota al aire.	Dar inicio a la sesión favoreciendo el conocimiento de los participantes.	<p>El coordinador pide a los participantes que formen un círculo. Posteriormente solicita a uno de ellos que pase al centro y le entrega una pelota, la cual debe lanzar hacia arriba a la vez que menciona el nombre de uno de sus compañeros para ocupar su lugar en el círculo.</p> <p>La persona mencionada debe tomar la pelota antes de que caiga al suelo y repetir el ejercicio. La actividad se repite hasta que todos los participantes hayan pasado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pelota. 	15 min.
Asertividad (repaso)	¿Qué es asertividad?	Que los participantes recuerden el concepto de asertividad y reconozcan las ventajas de ser asertivo.	El coordinador pide a los participantes que por medio de la libre participación mencionen que es asertividad y cuáles son las ventajas de las conductas asertivas.	<ul style="list-style-type: none"> • Ninguno. 	10 min.

Estilos de comportamiento.	Actuando diferente.	Que los participantes conozcan e identifiquen los diferentes estilos de comportamiento: no asertivo, agresivo y asertivo.	<p>El coordinador explica de manera breve en qué consiste cada uno de los tipos de comportamiento relacionados con la asertividad. Enseguida pide a los participantes que formen parejas. Posteriormente entrega a cada pareja una tarjeta con una situación para que se actúe ante todo el grupo para que los demás participantes identifiquen que estilo de comportamiento están representando (no asertivo, agresivo o asertivo).</p> <p>Al finalizar uno de los coordinadores realiza las siguientes preguntas para fomentar la discusión:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuál de los tres estilos consideran que es el que utilizan más las personas? 2. ¿Cuál de los tres estilos creen que tiene más consecuencias positivas? ¿Por qué? 3. ¿Consideran que alguno de los tres estilos tiene consecuencias negativas? 4. ¿Creen que es necesario que todas las personas sean asertivas? ¿Por qué? 5. ¿Cuál de los tres tipos de 	<ul style="list-style-type: none"> • 4 tarjetas con diferentes casos, que representan los tres tipos de comportamiento. 	40 min.
----------------------------	---------------------	---	--	--	---------

			conductas nos permite tener más logros? ¿Por qué?		
Estilos de comportamiento.	¿Cómo me comporto?	Que los participantes identifiquen cuál de los estilos comportamentales (no asertivo, agresivo o asertivo) es el que utilizan con mayor frecuencia.	<p>El coordinador lee a todo el grupo diez situaciones, dando la siguiente indicación:</p> <p>“A continuación les voy a leer una serie de situaciones después de escuchar cada una reflexionen acerca de cómo actuarían ustedes en esa situación, vayan anotando sus repuestas, para que podamos comentarlas después”.</p> <p>Al finalizar el facilitador pide a los participantes que clasifiquen las respuestas que anotaron, dentro de los diferentes tipos de comportamiento (no asertivo, agresivo, asertivo). En seguida pide a cada uno que comente qué estilo utiliza con mayor frecuencia y porqué. Además tiene que indicar que consecuencias les ha traído, si consideran que utiliza el estilo más adecuado y porqué.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas blancas. • Plumas/ Lápices 	40 min.
Distensión.	Mar adentro, mar afuera.	Crear un ambiente relajado que propicie la participación y fomente la confianza	El coordinador marca una línea en el suelo para representar la orilla del mar y pide a todos los participantes que se	<ul style="list-style-type: none"> • Dulces • Cinta adhesiva (para marcar la línea) 	15 min.

		en el grupo.	<p>pongan de pie de frente a ella y da la siguiente instrucción:</p> <p>“Ésta línea representa la orilla del mar, cuando yo diga mar adentro todos deben dar un salto hacia enfrente, y cuando diga mar afuera deben saltar hacia atrás”.</p> <p>La velocidad de la consigna se debe variar y las personas que se equivoquen deben abandonar la actividad.</p> <p>Al finalizar el participante que no se haya equivocado obtiene un dulce.</p>		
Comportamiento asertivo.	¿Qué puedo hacer para ser asertivo?	Que los participantes se den cuenta que tienen la habilidad de comportarse asertivamente.	<p>Uno de los coordinadores pide a los participantes que formen dos equipos, para que comparen las respuestas de la actividad “¿Cómo me comporto?” anteriormente realizada, posteriormente les solicita que elijan las dos situaciones en la que el comportamiento de la mayoría haya sido no asertivo y juntos armen un plan (desglosado en pasos) de cómo pueden lograr ser asertivos en esas situaciones, y posteriormente lo comentan al resto del grupo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas blancas. • Plumas/ Lápices. 	30 min.

			<p>Al finalizar el facilitador aclara que aunque una persona no siempre sea asertiva, puede lograr realizar este tipo de conductas si lleva a cabo un análisis de la situación a enfrentar para crear un plan (guía) que le permita lograr sus metas.</p> <p>Para finalizar la sesión el coordinador pide a los participantes que por medio de la libre participación comenten si ya conocían los tres estilos de comportamiento (no asertivo, asertivo y agresivo), si se había dado cuenta cuál utilizaban con mayor frecuencia y si consideran que utilizan el tipo de comportamiento más adecuado.</p>		
--	--	--	--	--	--

Sesión 3 Lenguaje no verbal y asertividad.

Objetivo general: Que los participantes identifiquen las maneras no verbales de comunicarse, a la vez que aprenden a utilizar las características que ya poseen para ser más asertivos.

Duración: 2 horas con 30 minutos.

Tema	Actividad	Objetivos específicos	Procedimiento	Materiales.	Duración
Apertura de la sesión.	¿Quién falta?	Dar inicio a la sesión, seguir fomentando el conocimiento de los participantes.	El coordinador pide al grupo que forme un círculo amplio (que los participantes no se toquen entre sí). Y antes de que terminen de formar el círculo les da la indicación de cerrar los ojos y no hablar. Mientras terminan de formar el círculo el coordinador saca a uno de los participantes del salón y posteriormente pide que abran los ojos y observen si notan algo extraño. La actividad termina cuando identifiquen quién falta.	<ul style="list-style-type: none"> • Ninguno. 	15 min.
Estilos de comportamiento (repaso)	Expositiva.	Que los participantes consoliden el conocimiento previamente adquirido sobre los diferentes tipos de comportamiento (asertivo, no asertivo y agresivo).	Al inicio de la actividad el coordinador proyecta un video breve en donde se mencionan los tres tipos de comportamiento, y posteriormente pide a los participantes que realicen comentarios sobre el tema abordado la sesión anterior.	<ul style="list-style-type: none"> • Proyector • Laptop • Video obtenido de: https://www.youtube.com/watch?v=-GYCQVojl5Q 	35 min.

		<p>Que los participantes identifiquen las manifestaciones no verbales (lenguaje corporal) de los diferentes estilos de comportamiento relacionados con la asertividad.</p>	<p>Una vez que se hayan retomado los puntos más importantes, los facilitadores exponen las diferencias en el comportamiento no verbal dentro de cada uno de los estilos conductuales (no asertivo, agresivo y asertivo) así como las consecuencias que se han encontrado respecto al uso de cada uno.</p> <p>Al finalizar el coordinador fomenta la discusión por medio de las siguientes preguntas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Se han percatado cuándo utilizan el lenguaje no verbal para expresarse? 2. ¿Ya habían percibido estas diferencias en el comportamiento no verbal? 3. ¿Pueden identificar estas maneras sutiles de comportamiento en todas las situaciones? 4. ¿Habían considerado algunas de estas consecuencias? 5. ¿Consideran que algunas de las consecuencias son graves? ¿Por qué? 6. ¿Alguna vez han experimentado alguna de éstas consecuencias? ¿Cuál? 		
--	--	--	--	--	--

<p>Lenguaje no verbal.</p>	<p>Lo que expresamos con el cuerpo.</p>	<p>Que los participantes aprendan a identificar las señales corporales de los tres estilos de comportamiento (no asertivo, agresivo y asertivo).</p> <p>Que los participantes utilicen el lenguaje no verbal como herramienta para aumentar la asertividad.</p>	<p>El coordinador pide a los participantes que formen dos equipos. Posteriormente entrega a cada equipo una hoja con el listado de señales no verbales de los tres tipos de comportamiento (asertivo, no asertivo, agresivo) y les da la siguiente indicación:</p> <p>“Una vez que estén formados los equipos deben ponerse de acuerdo y plantear una escena. Son libres de elegir la situación a desarrollar y el tipo de comportamiento de los personajes, pero es importante que hagan uso del lenguaje no verbal para enfatizar los diferentes estilos de comportamiento. Una vez que hayan planeado la escena van a pasar al frente para representarla y que sus compañeros identifiquen el tipo de comportamiento realizado por los diferentes personajes utilizando principalmente el lenguaje no verbal que hayan observado”.</p> <p>Al finalizar la actividad el coordinador pregunta a cada uno de los participantes cómo pueden utilizar el lenguaje no verbal como herramienta</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 2 listas de señales no verbales de los tres tipos de comportamiento (no asertivo, agresivo y asertivo). 	<p>40 min.</p>
----------------------------	---	---	--	---	----------------

			para aumentar su asertividad.		
Conocimiento de sí mismo.	Aprendiendo a ser asertivo	Que los participantes identifiquen sus características y descubran como utilizarlas para ser asertivos.	<p>El coordinador entrega a cada participante una hoja y da la siguiente indicación:</p> <p>“En la hoja que les acabamos de entregar deben hacer un dibujo de ustedes, y anotar alrededor del mismo el mayor número de cosas que puedan acerca de su persona pueden ser habilidades, actitudes, virtudes, gustos, etc.”</p> <p>Una vez que todos los participantes hayan terminado deben sentarse formando un círculo para comenzar con la exposición de su dibujo y la percepción que tienen sobre su persona. Conforme cada participante vaya exponiendo los demás le deben hacer comentarios acerca de cómo utilizar sus características para ser asertivo. Una vez hecho lo anterior el participante debe expresar si ya había considerado alguna de las cosas que le dijeron sus compañeros, si ya lo hace o si estaría dispuesto a ponerlas en práctica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas blancas • Plumas • Lápices • Colores 	60 min.

			Al finalizar la actividad cada uno de los participantes debe hacer un comentario a modo de conclusión acerca de cómo podría utilizar los hallazgos logrados con la actividad para practicar su asertividad.		
--	--	--	---	--	--

Sesión 4 Autoestima y asertividad.

Objetivo general: Que los participantes conozcan cómo se relaciona la autoestima con la asertividad y que se familiarice con el concepto de búsqueda de empleo.

Duración: 2 horas con 30 minutos.

Tema	Actividad	Objetivos específicos	Procedimiento	Materiales.	Duración
Apertura de la sesión.	El mundo al revés.	Dar inicio a la sesión y crear un ambiente relajado que propicie la participación.	El coordinador pide al grupo que hagan lo contrario a lo que él indique. Por ejemplo si dice siéntense deben levantarse, si dice callados deben hablar. El ejercicio debe repetirse con varias acciones.	<ul style="list-style-type: none"> • Ninguno 	10min.
Asertividad indirecta.	¿Qué es la asertividad indirecta?	Que los participantes conozcan el término de asertividad indirecta e identifiquen como se expresa.	<p>El coordinador retoma los puntos más relevantes abordados hasta el momento sobre la asertividad e introduce y explica el término de asertividad indirecta.</p> <p>Posteriormente pide a los participantes que formen 3 equipos y entrega a cada uno una hoja con la descripción de un caso en el que se presenta la asertividad de manera indirecta, para que cada equipo identifique cuál de los personajes es quién la realiza y las consecuencias que obtiene al hacerlo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tres hojas con casos de asertividad indirecta. • Hojas blancas • Plumas/Lápices 	40 min.

			<p>A continuación tienen que hacer un listado de las ventajas y desventajas de la asertividad indirecta.</p> <p>Cuando todos los equipos hayan terminado deben compartir con el resto del grupo sus hallazgos.</p>		
Distensión.	El inquilino.	<p>Crear un ambiente relajado que propicie la participación y fomente la confianza en el grupo.</p>	<p>El coordinador pide a los participantes que formen tríos los cuales representarán apartamentos. Para ello dos personas se paran de frente tomándose las manos, y la tercera se mete en medio de ellos. La persona de en medio es el inquilino y las que están afuera son pared izquierda y derecha.</p> <p>Las personas que no formen parte de un apartamento (en caso de que no sobren participantes, lo hará el facilitador) deben buscar un sitio diciendo alguna de éstas cosas: “pared derecha”, “pared izquierda”, “inquilino”, “casa” o “terremoto”. En los tres primeros casos las personas que desempeñan el rol nombrado tienen que cambiar de apartamento, momento que debe aprovechar la que no tiene sitio para ocupar uno. En caso de que diga “casa” ambas paredes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ninguno 	15 min.

			deben moverse y si dice “terremoto” todos deben cambiar de lugar. Continúa la actividad la persona que se quede sin lugar.		
Autoestima	Expositiva	Que los participantes conozcan de qué manera se relaciona la autoestima con la asertividad.	Uno de los coordinadores expone el término de autoestima y las relaciones que éste tiene con la asertividad. Posteriormente el coordinador pide a los participantes que expresen sus comentarios y opiniones respecto a dicha relación y a su conocimiento previo de la misma.	<ul style="list-style-type: none"> • Rotafolio con concepto de autoestima 	15 min.
Autoestima	Una historia	Que los participantes descubran que los conceptos de asertividad y autoestima, se relacionan bidireccionalmente.	El coordinador pide a los participantes que formen dos equipos y les da la siguiente indicación: “Cada equipo debe escribir una historia acerca de la relación que existe entre autoestima y asertividad, para posteriormente exponerla al resto del grupo” Una vez que cada equipo lea su historia los demás deben comentar si logran percibir la relación o no y por qué.	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas blancas • Plumitas/Lápices 	35 min.

			Al finalizar el ejercicio el facilitador debe aclarar que la relación existente entre autoestima y asertividad es bidireccional pues no solo la autoestima influye a la asertividad sino que a su vez la asertividad influye a la autoestima, así como la importancia de dicha relación.		
Búsqueda de empleo	Postulación	Que los participantes conozcan la relación entre asertividad y búsqueda de empleo, así como el proceso de éste.	<p>El coordinador entrega una hoja a cada participante y da la siguiente instrucción:</p> <p>“En la hoja que se les entregó deben escribir entre tres y cinco habilidades profesionales que consideren que les facilita la obtención de un empleo”.</p> <p>Posteriormente en una parte del salón visible para todos pega diferentes hojas que simulen anuncios solicitando empleados. Cada puesto tiene beneficios particulares.</p> <p>En seguida los participantes deben postularse para alguno de los diferentes puestos y someterse a una entrevista de selección realizado por los coordinadores. Sin embargo a la</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rotafolio • Hojas blancas • Plumas • Hojas que simulen anuncios que soliciten empleados. 	35 min.

			<p>mayoría de los puestos se les retiraran algunos beneficios y los participantes tienen que elegir entre quedarse o no con el empleo.</p> <p>Al finalizar todos los participantes hacen una retroalimentación grupal resaltando si la situación se resolvió o no de manera asertiva.</p> <p>Finalmente, el coordinador da una breve explicación de la relación que tienen la asertividad y la búsqueda de empleo.</p>		
--	--	--	--	--	--

Sesión 5 Comunicación asertiva.

Objetivo general: Que los participantes practiquen una comunicación clara, concisa y espontánea y reconozcan su papel en la conducta asertiva como herramienta en la búsqueda de empleo.

Duración: 2 horas con 30 minutos

Tema	Actividad	Objetivos específicos	Procedimiento	Materiales.	Duración
Distensión	Río de pirañas.	Crear un ambiente relajado que propicie la participación y fomente la confianza en el grupo.	<p>El coordinador pide que se formen dos equipos y pega masking tape en dos extremos del salón (salida y meta). Posteriormente indica que todos los miembros del equipo deben pasar al otro lado del río (hacia la meta) sin que los muerdan las pirañas (facilitadores); a cada equipo se le dan tres piedras (hojas) para formar un camino para cruzar, las pueden ir moviendo hasta llegar al otro lado.</p> <p>El coordinador debe hacer las siguientes aclaraciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Todos los integrantes deben llegar del otro lado. 2. Solo puede haber tres pies en una piedra al momento de atravesar el río. 3. Las pirañas pueden llevarse las piedras si no hay ningún pie en ellas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Masking tape • Hojas 	15 min

Comunicación directa	Lluvia de ideas	<p>Que los participantes conozcan los elementos y los beneficios del uso de la comunicación directa.</p> <p>Que los participantes reconozcan la comunicación directa como característica de las personas asertivas.</p>	<p>Se hace una lluvia de ideas de manera grupal acerca de lo que los participantes conocen de la comunicación directa. Posteriormente los coordinadores hacen una síntesis y enriquecen la información acerca de este tema.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pizarrón • Plumones 	20 min.
Comunicación directa	Entrevista de trabajo	<p>Que los participantes identifiquen la comunicación directa como una herramienta en la búsqueda de empleo.</p>	<p>El coordinador pide a los participantes que formen parejas y a cada pareja le reparte una tarjeta que tiene descrita una situación embarazosa.</p> <p>Una vez que las parejas hayan leído su tarjeta se les da la siguiente instrucción: “Imaginen que hoy tienen una importante entrevista de trabajo y por causa de la situación descrita en cada tarjeta han llegado tarde a dicha cita, tienen que excusarse con el entrevistador e intentar que les re programe la entrevista. Aunque se haya repartido una tarjeta por pareja la participación es individual”</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 4 tarjetas, en donde estén escritas diversas situaciones. 	40 min.

			<p>Cada pareja debe pasar al frente y de manera individual exponer las razones por las cuales no llego a la entrevista basándose en la información de la tarjeta, (el resto del grupo actúa como entrevistador). Al finalizar la exposición de los dos participantes, el grupo elige cuál lo hizo mejor y resalta los elementos que hayan utilizado correctamente de la comunicación directa.</p> <p>Al finalizar el coordinador retoma los comentarios más relevantes y a modo de conclusión resalta el uso de la comunicación directa en la búsqueda de empleo.</p>		
Distensión	Entrelazados	<p>Crear un ambiente relajado que propicie la participación y fomente la confianza en el grupo.</p>	<p>El coordinador pide que se formen parejas y da la siguiente instrucción:</p> <p>“Deberán sentarse en el piso espalda con espalda y entrelazando sus brazos, posteriormente intentaran ponerse de pie sin soltarse”</p> <p>A la pareja ganadora se le regala un dulce.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dulces 	15 min

Escucha Activa	Esto no es escucha activa...	Que los participantes identifique las características de la escucha activa y cómo ésta se relaciona con el comportamiento asertivo.	<p>El coordinador proyecta el video “Esto no es escucha activa...” que ejemplifica las consecuencias de no utilizar la escucha activa.</p> <p>Al finalizar el video se invita a los participantes a la discusión acerca de lo que observaron en él.</p> <p>Posteriormente el coordinador explica qué es escucha activa y da una breve conclusión resaltando los beneficios de utilizarla y cómo se relaciona ésta con la asertividad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proyector • Laptop • Video obtenido de: https://www.youtube.com/watch?v=BSsLqaORvo0 	20 min.
Derechos Asertivos.	Mis derechos.	Que los participantes conozcan los derechos asertivos y la importancia de saber cómo utilizarlos, especialmente en la búsqueda de empleo.	<p>El coordinador pide que el grupo se divida en dos equipos. Posteriormente a cada equipo se le entrega una lista de los derechos asertivos y se les da la siguiente instrucción:</p> <p>“La lista que se les acaba de entregar hace referencia a los derechos asertivos, deben leerlos y discutir acerca de lo que piensan de cada uno, si creen que son importantes o no y si los han utilizado en su vida diaria y cómo. También deben comentar si podrían o no ser útiles en la búsqueda</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 2 listados de los derechos asertivos. 	30 min

			<p>de empleo y de qué manera”</p> <p>Al finalizar la discusión, cada equipo comenta las conclusiones a las que llegaron y los coordinadores complementan la información si es necesario.</p>		
Cierre	¿Qué cambio?	Finalizar la sesión y propiciando relajación en los participantes.	<p>El coordinador pide a los participantes que formen parejas y se alinean en filas (a y b), uno frente al otro. Una vez que están formados se le indica quienes son A y quienes son B.</p> <p>Posteriormente se les pide que se den la espalda y que cambien tres cosas de su persona de lugar (por ejemplo, su reloj, la forma de su cabello, etc.), una vez que se han hecho los cambios se les pide que se pongan nuevamente de frente y deben adivinar las cosas que su pareja cambio de lugar.</p> <p>La pareja que termine primero recibe un dulce.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dulces 	10 min

Sesión 6. Conducta asertiva

Objetivo general: Que los participantes se enfrenten a situaciones comunes en las cuales hagan uso del comportamiento y la comunicación asertiva.

Duración: 2 horas con 30 minutos.

Tema	Actividad	Objetivos específicos	Procedimiento	Materiales.	Duración
Apertura	Papel higiénico.	Crear un ambiente agradable y de integración para todos los asistentes.	<p>El coordinador debe tener un rollo de papel higiénico y pedir a cada participante que tome tanto papel como quiera y que le pase el rollo al siguiente compañero.</p> <p>Cuando todos tengan su trozo de papel, se les pide que formen un círculo y que mencionen alguna herramienta que crean poseer para obtener empleo, por cada hoja de papel que hayan tomado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Un rollo de papel higiénico. 	15 min
Peticiónes	Pidiendo que...	Que los participantes puedan formular peticiones de manera asertiva.	<p>Todos los participantes reciben una tarjeta con el nombre de un objeto.</p> <p>Se les pide que se pongan de pie y que consigan, entre sus compañeros, la mayor cantidad de objetos de acuerdo a lo que dice la tarjeta.</p> <p>El participante que logre juntar la</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tarjetas con nombres de objetos. • Dulces 	30 min

			<p>mayor cantidad de objetos recibe un dulce.</p> <p>Al finalizar la actividad los participantes tienen que explicar las dificultades presentadas al hacer las peticiones y los elementos de la comunicación y el comportamiento asertivo utilizados.</p> <p>El coordinador hace un cierre con la información proporcionada.</p>		
Rechazos	No puedo.	Que el participante encuentre la manera asertiva de rechazar peticiones.	<p>El coordinador pide a los participantes que formen parejas. En cada pareja habrá un participante “A” y un participante “B”.</p> <p>Al participante “A” se le da una tarjeta que incluye el nombre de un lugar y la descripción de una actividad a realizar en dicho lugar.</p> <p>El participante “A” tiene que pedir al participante “B” que lo acompañe al lugar escrito y que realice la actividad descrita en la tarjeta.</p> <p>El participante “B” tendrá que rechazar la invitación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tarjetas con diferentes lugares y situaciones descritas. 	30 min

			<p>Cada pareja debe realizar sus peticiones y rechazos frente al resto del grupo y al finalizar cada pareja, el resto del grupo hace una retroalimentación resaltando los elementos del comportamiento asertivo que hayan utilizado.</p> <p>Los coordinadores deben concluir explicando los elementos que se deben tomar en cuenta para rechazar propuestas de manera asertiva.</p>		
Personas difíciles	Actuación	Que los participantes actúen de manera asertiva al enfrentarse con personas no asertivas o agresivas.	<p>Se les pide a dos participantes que abandonen el salón.</p> <p>Al resto del grupo se le da la siguiente instrucción:</p> <p>“Ustedes representan una importante empresa y deben actuar como si estuvieran en un día laboral. Los participantes que han salido del salón vienen a una importante entrevista de trabajo que se llevará a cabo en su empresa. Es necesario que ustedes tengan listo desde la recepción hasta el lugar y las personas que llevarán a cabo la entrevista. Cada uno de ustedes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ninguno 	30 min

			<p>debe elegir actuar con un comportamiento no asertivo o agresivo”</p> <p>A los participantes que salieron se les da la siguiente instrucción:</p> <p>“Asistirán a una entrevista de trabajo y deben actuar utilizando el comportamiento y la comunicación asertiva”</p> <p>Al finalizar la actividad se comentan los resultados obtenidos y cada participante hace un comentario acerca de cómo se sintió llevando a cabo su papel.</p>		
Situaciones problemáticas.	Eligiendo la mejor opción	Que el participante dé posibles soluciones a situaciones problemáticas, utilizando el comportamiento y la comunicación asertiva.	<p>El coordinador forma 3 equipos con todos los participantes.</p> <p>A cada equipo se le entrega una tarjeta que describa una situación que pueda causar dificultades a la hora de buscar empleo y entre todo el equipo deben buscar una solución en donde se involucren comportamientos y comunicación asertiva.</p> <p>Al finalizar comentan sus conclusiones</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 3 Tarjetas con la descripción de situaciones problemáticas en la búsqueda empleo. 	30 min.

			con el resto del grupo y los otros equipos tienen que hacer comentarios de mejora hacia la solución propuesta.		
Cierre	¿Un qué?	Finalizar la sesión propiciando que los participantes se relajen.	<p>El coordinador pide a todos los participantes que formen un círculo. El facilitador <i>A</i> comienza el juego y le dice al participante de su derecha (<i>B</i>) “esto es un achu” y le da un objeto (pluma), <i>B</i> se lo regresa y pregunta “¿un qué?” y <i>A</i> le responde “un achu” y se lo vuelve a dar. Luego <i>B</i> dice a <i>C</i> (el de su derecha) “esto es un achu” y le entrega el objeto, <i>C</i> pregunta a <i>B</i> “¿un qué?” y <i>B</i> pregunta a <i>A</i> “¿un qué?”, <i>A</i> contesta a <i>B</i> “un achu” y se lo da. Así sucesivamente.</p> <p>Simultáneamente, <i>A</i> manda para su izquierda otro mensaje y otro objeto: “esto es un salud” y se lo da, se sigue la misma dinámica antes descrita.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plumas 	15 min

Sesión 7. Autoeficacia

Objetivo general: Que los participantes conozcan el concepto de autoeficacia y lo relacionen con la asertividad y la búsqueda de empleo.

Duración: 2 horas con 30 minutos.

Tema	Actividad	Objetivos específicos	Procedimiento	Materiales.	Duración
Apertura	Parejas de animales	Crear un ambiente agradable y de integración para todos los asistentes.	<p>A cada participante se le entrega una tarjeta con el nombre de un animal, es importante advertirles que nadie aparte de ellos puede ver lo que dice su tarjeta.</p> <p>Las tarjetas tienen escritos nombres de animales con sus respectivas parejas por ejemplo:</p> <p>Tarjeta 1: León Tarjeta 2: Leona</p> <p>Posteriormente se les pide a los participantes que encuentren a su pareja, sin embargo ninguno puede emitir ningún sonido, solamente pueden hacer uso de movimientos corporales.</p> <p>Cuando todos hayan formado parejas, se les pregunta que animales son, y a las parejas que sean correctas se les</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tarjetas con nombres de animales • Dulces 	15 min

			premia con un dulce.		
Autoeficacia.	¿Qué es autoeficacia?	<p>Identificar los conocimientos previos de los participantes respecto a la autoeficacia.</p> <p>Que los participantes conozcan el concepto de autoeficacia.</p>	<p>Los coordinadores piden a los participantes que se sienten en un círculo. Posteriormente entregan a uno de ellos una pelota, que deben ir pasando a sus compañeros hasta que la música se acabe. Una vez que la música haya terminado el participante que tenga la pelota debe decir si ha escuchado el término de autoeficacia y si sabe a qué se refiere. El procedimiento se repetirá 8 veces mientras uno de los coordinadores anota los comentarios hechos por los participantes en el pizarrón.</p> <p>Al finalizar el coordinador retoma los puntos más relevantes y expone de manera precisa el concepto de autoeficacia, además abre un espacio para dudas y comentarios por parte de los participantes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pizarrón • Gises • Reproductor de música • Pelota 	30 min.
Autoeficacia en la búsqueda de empleo	Escalera	Que el participante logre relacionar la autoeficacia con la búsqueda de empleo.	El coordinador pide a los participantes que dibujen en una hoja una escalera y en cada escalón pongan una habilidad que deben tener para llegar hasta el escalón más alto que representara “el	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas blancas • Lápices • Colores 	30 min

			<p>éxito en la búsqueda de empleo”.</p> <p>Posteriormente ellos deben señalar el escalón en el que se encuentran actualmente.</p> <p>Finalmente anotan lo que necesitan para pasar al siguiente escalón.</p> <p>Una vez que todos hayan terminado se invita a que comenten al resto del grupo los resultados obtenidos con la actividad y los coordinadores resaltan la importancia de la autoeficacia en este proceso.</p>		
Distensión	El Mar	<p>Crear un ambiente relajado que propicie la participación y fomente la confianza en el grupo.</p>	<p>El coordinador pide a todos los participantes que acomoden sus sillas en un círculo y él permanece de pie al centro.</p> <p>Cuando el coordinador diga “ola a la derecha” todos deben recorrerse un lugar hacia la derecha, cuando diga “ola a la izquierda” se deben recorrer un lugar hacia la izquierda y cuando diga huracán todos deben cambiar de silla; en este momento el coordinador intenta tomar una silla y el participante que quede de pie continua la actividad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ninguno 	15 min

			La actividad termina cuando se haya dicho huracán al menos 3 veces.		
Asertividad y Autoeficacia.	Nos necesitamos	Que el participante reconozca la relación entre asertividad y autoeficacia.	<p>El coordinador pide que los participantes hagan dos equipos.</p> <p>Uno de los equipos será el equipo “Asertividad” y el otro será el equipo “Autoeficacia”.</p> <p>Posteriormente se les pide que discutan acerca de todo lo que hasta ese momento sepan acerca del tema que se les asignó.</p> <p>Se prosigue a exponer los resultados y cada equipo tiene que justificar porque es necesario para el otro equipo.</p> <p>Al finalizar los coordinadores hacen una breve conclusión y responden dudas que los participantes pudieran tener.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ninguno 	40 min
Cierre	Baile en equipo	Finalizar la sesión y aumentar la confianza dentro del grupo.	<p>A cada participante se le reparte una tarjeta y se les da la siguiente instrucción:</p> <p>“Imagina que estas a punto de entrar a</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tarjetas • Plumones • Cinta adhesiva • Reproductor de música. 	20 min

			<p>importante entrevista de trabajo, en tu tarjeta anota una palabra que describa cómo te sentirías”</p> <p>Posteriormente se les reparte cinta adhesiva para que coloquen su tarjeta en su espalda y al ritmo de la música tienen que ir bailando y encontrando a personas que tengan palabras semejantes a las que ellos escribieron.</p> <p>Conforme encuentren a personas con palabras semejantes se toman del brazo y continúan bailando, los equipos pueden ser tan grandes como ellos deseen.</p> <p>La actividad termina cuando no haya alguien sin pareja.</p> <p>Como conclusión se les pide que lean la palabra que escribieron y expongan las razones por las cuáles se formaron en esos equipos</p>		
--	--	--	--	--	--

Sesión 8. Asertividad, autoeficacia y búsqueda de empleo.

Objetivo general: Que los participantes relacionen los conceptos de asertividad, autoeficacia y búsqueda de empleo.

Duración: 2 horas con 30 minutos

Tema	Actividad	Objetivos específicos	Procedimiento	Materiales.	Duración
Apertura	Había una vez...	Crear un ambiente agradable y de integración para todos los asistentes.	<p>Se les pide a todos los participantes que formen un círculo, y el coordinador comienza diciendo</p> <ul style="list-style-type: none"> - “Había una vez un chico que quería buscar empleo entonces” <p>El participante de a lado tiene que seguir la historia con la frase que se le ocurra primero.</p> <p>La actividad termina cuando todos los asistentes hayan participado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ninguno 	15 min
Asertividad, autoeficacia y búsqueda de empleo.	Integración de conceptos.	Que los participantes reafirmen la relación que existe entre asertividad, autoeficacia y búsqueda de empleo.	<p>El coordinador forma dos equipos con todos los integrantes y les da la siguiente instrucción:</p> <p>“Deberán organizar una pequeña representación en donde se relacionen los conceptos de asertividad, autoeficacia y búsqueda de empleo; no</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ninguno 	60 min.

			<p>existe ninguna restricción acerca de lo que pueden o no hacer en su actuación”</p> <p>Se les da tiempo para organizarse y una vez listo realizan su actuación frente al otro equipo. Cuando los dos equipos hayan pasado se hacen comentarios acerca de cómo se sintieron, del tipo de comportamiento (asertivo, no asertivo, agresivo) que hayan utilizado y sí su personaje tenía o no tenía autoeficacia.</p> <p>A manera de conclusión el coordinador da una breve explicación de los conceptos y la manera en que estos se relacionan.</p>		
Distensión	Gestos	<p>Crear un ambiente relajado que propicie la participación y fomenta la confianza en el grupo.</p>	<p>El coordinador pide que todos los integrantes formen un círculo y da la siguiente instrucción:</p> <p>“Yo haré un movimiento con alguna parte de mi cuerpo, el compañero de a lado repetirá ese movimiento y aumentará uno más; cada participante deberá repetir los movimientos anteriores y aumentar uno más”</p> <p>La actividad termina cuando todos los</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ninguno 	15 min

			asistentes hayan participado		
Cierre del taller	Intercambio de regalos	Que los participantes expresen su opinión acerca de los temas abordados a lo largo del taller e identifiquen los aprendizajes obtenidos.	<p>Se le reparte a cada participante una hoja y se les pide que la dividan en 3 partes.</p> <p>En la primer parte debe escribir el título: “Yo le regalo al taller” En la segunda parte debe escribir el título: “Yo le regalo a mis compañeros” En la última parte el título será: “El taller me regaló a mí”</p> <p>Posteriormente se les da tiempo para que escriban en cada parte, las ideas que ellos prefieran acerca del título correspondiente.</p> <p>Finalmente se les pide que uno a uno exponga sus resultados, y los demás participantes pueden hacer comentarios.</p> <p>Las hojas con el título “Yo le regalo al taller” se depositan en una caja de regalo que proporciona el coordinador. Las hojas con el título “Yo le regalo a mis compañeros” se entrega al compañero que cada participante elija</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas • Colores • Plumas • Una caja de regalo 	40 min.

			<p>y por último la hoja con el título “El taller me regaló” es conservada por el participante.</p> <p>A manera de conclusión los coordinadores agradecen su asistencia al taller y responden dudas que los participantes puedan tener acerca de la información desarrollada dentro de éste.</p>		
Evaluación final	Aplicación de la Escalas.	<p>Que los participantes respondan en su totalidad la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA) (Flores y Díaz-Loving, 2004), la Escala de Autoeficacia Generalizada (Schwarzer, 1994, en la versión traducida por San Juan, et al., 2000) y un cuestionario complementario, para conocer los puntajes que obtienen al finalizar el taller.</p>	<p>Los coordinadores entregan a cada participante un juego de copias compuesto por la escala de asertividad (EMA), la escala de autoeficacia generalizada y un cuestionario complementario.</p> <p>La consigna es la siguiente: “Las escalas que se les acaban de entregar deben responderse de manera individual, por favor lean detalladamente las instrucciones y asegúrense de responderlos en su totalidad. Tomen en cuenta que no existen respuestas correctas o incorrectas, de modo que les pedimos respondan con total honestidad”.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 8 copias de la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA) • 8 copias de la Escala de Autoeficacia Generalizada. • 8 copias de un cuestionario complementario compuesto de 7 preguntas abiertas. • Plumas/Lápices 	20 min.