

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Trabajo de Suficiencia Profesional

Niveles de asertividad en docentes y tutores de la Institución Educativa Pamer

Para Optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología

Presentado por:

Autor: Bachiller Selene Consuelo Abanto Castillo

Lima-Perú

2017

DEDICATORIA

A Dios por darme la fortaleza de seguir adelante y afrontar todas las dificultades que se me presenten en la vida.

A Joaquín que es la razón de mi existencia y mi inspiración para continuar con mi formación académica y profesional.

AGRADECIMIENTOS

A mi hijo Joaquín por su paciencia, tolerancia, motivación para superarme cada día más.

A mis padres por su apoyo incondicional en todo proceso de este trabajo.

A la COORPORACIÓN PAMER, por brindarme todas las facilidades en la aplicación de los instrumentos de evaluación de este trabajo de investigación.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega según la Directiva N° 003 – GPS y TS 2016 expongo ante ustedes mi investigación titulada “Niveles de asertividad en docentes y tutores de la Institución Educativa Pamer 2017., bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA para obtener el título profesional de licenciatura.

Por lo cual espero que este trabajo de investigación sea correctamente evaluado ya probado.

Atentamente

Selene Consuelo Abanto Castillo

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
PRESENTACIÓN	iv
ÍNDICE	v
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT	viii
INTRODUCCIÓN.....	ix
CAPÍTULO I	11
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
1.1 Descripción de la realidad problemática:.....	11
1.2 Formulación del problema.....	14
1.2.1 Problemas Específico:.....	14
1.3 Objetivos General.....	15
1.3.1 Objetivo Especifico.....	15
1.4 Justificación e importancia.....	15
CAPÍTULO II	16
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	16
2.1 Antecedentes.....	16
2.1.1 Antecedentes internacionales	16
2.1.2 Antecedentes nacionales	18
2.2 Bases teóricas:.....	19
2.2.1 Teorías de la asertividad.....	20
2.2.2. Característica de una persona asertiva	22
2.2.3 Dimensiones de la conducta asertiva	23
2.2.4. Los estilos del comportamiento asertivo	24
2.2.5 Educar para la asertividad	28
2.2.6 Derechos asertivos.....	29
2.2.7 Tutoría, docentes y asertividad	29
2.2.8 Relación entre el perfil del tutor y asertividad.....	30
2.3 Definición conceptual.....	32
2.3.1 Definición de asertividad	32
CAPÍTULO III METODOLOGÍA	33

3.1. Tipo y diseño utilizado	33
3.1.1. Tipo y enfoque	33
3.1.2. Nivel.....	33
3.1.3. Diseños de investigación	33
3.2. Población y muestra	34
3.3. Identificación de la variable y su operacionalización	34
3.3.1. Operacionalización de la variable.....	34
3.4. Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico	36
3.4.1. Técnicas.....	36
3.4.1. Instrumento	36
4.1 Procesamiento de los resultados.....	40
4.2 Presentación de los resultados	41
4.3 Análisis y discusión de resultados	49
4.4 Conclusiones.....	52
4.5 Recomendación.....	53
CAPITULO IV.....	54
INTERVERNCION.....	54
5.1. Denominación del programa.....	54
5.2 Justificación del problema	54
5.3 Establecimiento de objetivos	55
5.4 Sector al que se dirige	55
5.5 Establecimiento de conductas problemas	55
5.6 Metodología de la intervención.....	55
5.7 Instrumento, material a utilizar:	55
5.8 Cronograma.....	56
5.9 Actividades.....	57
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	79
ANEXO 1	81
MATRIZ DE CONSISTENCIA	81
ANEXO 2	82
CARTA DE PRESENTACIÓN.....	82
ANEXO 3	83
Test de Asertividad, Rathus.....	83

RESUMEN

La presente investigación es de diseño cuantitativo no experimental de corte transversal descriptivo, objetivo general fue determinar los niveles de asertividad en los docentes y tutores de la Institución educativa Pamer, la población estuvo compuesta por 73 docentes y tutores. El instrumento que se utilizó fue la escala de asertividad de Matus tomando una muestra piloto de 50 docentes y tutores de la Institución, se encontró en el análisis de ítems (dimensiones) una confiabilidad de alfa de concha de 0.70 demostrando que todos los ítems miden los objetivos, es decir ningún ítems (dimensión) estuvo por debajo de 0.2 de la correlación. La información fue procesada mediante el programa SPSS 22. La muestra estuvo conformada por 41% hombres y 59% mujeres. Los resultados fueron que 23 personas de la muestra se encuentran en un nivel bajo lo cual equivale al 31%, 26 personas se encuentran en un nivel moderado lo cual equivale en 36 % de la muestra y por ultimo 24 personas de la muestra se ubican en el nivel alto con un equivalente de 33% de la muestra. Se observa que el nivel mayor en esta dimensión es moderado y equivale al 36% seguido por un nivel alto de 33 % y nivel bajo de 31 % .Las dimensiones que mostraron indicadores de nivel baja fue la dimensión eficacia y dimensión interacción con organizaciones

PALABRAS CLAVE: Asertividad disconformidad, eficacia, interacción con organizaciones, expresión de opiniones y decir no.

ABSTACT

The present research is of quantitative non-experimental descriptive crosscutting, general objective was to determine the levels of assertiveness in the teachers and tutors of the Educational Institution Pamir, the population was composed of 73 teachers and tutors. The instrument used was the Raghu's assertiveness scale, taking a pilot sample of 50 teachers and tutors of the Institution. In the item analysis (dimensions) a reliability of cronbch alpha of 0.70 was found, showing that all the items measure the objectives, ie no items (dimension) was below 0.2 of the correlation. The information was processed through SPSS program 22. The sample consisted of 41% men and 59% women. The results were that 23 people in the sample are at a low level which is equivalent to 31%, 26 people are in a moderate level which is equivalent in 36% of the sample and finally 24 people in the sample are located in the high level with an equivalent of 33% of the sample. It is observed that the highest level in this dimension is moderate and corresponds to 36% followed by a high level of 33% and a low level of 31%. The dimensions that showed indicators of low level was the dimension effectiveness and dimension interaction with organizations

KEYWORDS: Assertiveness dissatisfaction, effectiveness, interaction with organizations, expression of opinions and say no.

INTRODUCCIÓN

La investigación que se presenta a continuación, es un trabajo científico que se focaliza en el estudio de la población de docentes y tutores de la Institución Educativa Pamer, se observa que los agentes educativos mencionados no poseen la asertividad idónea para dirigirse a los estudiantes y, por ende, no se propicia un buen vínculo con estos; lo que, a su vez, genera actitudes y conductas inadecuadas dentro del aula que dificultan el dictado de clases e incluso han llegado a cuestionar el rol que ejerce el docente o el tutor en sus respectivos grupos a cargo.

Cada director de sede deberá trabajar con docentes y tutores en cómo generar la asertividad en el aula para lograr un buen vínculo de estos con los estudiantes y, así, garantizar el equilibrio emocional de ambos que permita lograr conversaciones adecuadas, la práctica de la escucha activa, la empatía, la verbalización de opiniones de los estudiantes, entre otras ventajas que mejorarán las relaciones sociales de la escuela y también la calidad del aprendizaje de los estudiantes.

Siguiendo en estas líneas, llegamos a la conclusión que el nivel de asertividad en los docentes y tutores de la Institución educativa Pamer en 36% en nivel moderado, 31% en nivel bajo .El 33% tiene un nivel alto que refleja que estos docentes y tutores tienen un buen nivel de asertividad. Pero las dimensiones de eficacia e interacción con las organizaciones tienen un nivel muy bajo de asertividad.

Por esta razón, nos planteamos como objetivo general el determinar los niveles de asertividad en los docentes y tutores de las cuales se va a desglosar en sus objetivos específicos :Identificar el nivel de la disconformidad ,Identificar el nivel de los sentimientos y carencia ,Identificar la eficacia ,Identificar la Interacción ,Identificar la expresión de opiniones e Identificar el decir no

La metodología empleada es de diseño cuantitativo no experimental de transversal descriptivo, para la cual emplearemos una muestra de 73 docentes y tutores los criterios inclusión son docentes y tutores contratados y

nombrados , los criterios es exclusión son los administrativos , docentes tutores ,gerencias , psicólogas , asesoras comerciales , vigilante y personal administrativos

El presente trabajo de investigación consta de cuatro capítulos:

El primero, corresponde al planteamiento del problema en el cual se considera la formulación del problema, los objetivos, la justificación.

El segundo, se refiere al marco teórico, en ella se presenta antecedentes de investigación, base teórica y definición de términos básicos.

El tercero, constituye la metodología de la investigación científica, aborda puntos como la Operacionalización de las variables de investigación, tipificación de la investigación, estrategias de investigación, población e instrumentos de recolección de datos.

El cuarto, está referido al proceso, presentación y análisis de los resultados; en este capítulo se expone la presentación, análisis e interpretación de los datos.

El quinto, está referido a la intervención del programa donde plantaremos la metodología de intervención,

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática:

Dentro de las múltiples definiciones que podemos encontrar hemos seleccionado las siguientes: *asertividad* considerada como la capacidad que tiene un individuo para transmitir, eficazmente y sin sentirse incómodo, a otras personas sus posturas, creencias, sentimientos, opiniones, etc. Podemos mencionar, entonces, dos tipos de conducta asertiva: la aceptación y la oposición asertiva. La *aceptación asertiva* es la habilidad que tiene un individuo para transmitir calidez y expresarse mediante cumplidos u opiniones a los demás cuando la conducta positiva de aquellos así lo amerita. Esta habilidad está compuesta por: afecto, expresiones de elogio y aprecio, expresión de sentimientos personales y de conductas positivas recíprocas.

Por su parte, la *oposición asertiva* impide o se opone a las conductas inaceptables del antagonista con la finalidad de procurar conductas mejores en el futuro; es decir, se trata de comunicar amable, tranquila y cordialmente nuestros sentimientos para que el otro modifique su conducta. Los componentes de la oposición asertiva son: contacto visual, tono de voz, afecto, empatía, comprensión, desacuerdo y petición de modificación de cambio o propuesta de solución (Kelly 1982).

La *asertividad* para Pérez (2000) es un concepto que se relaciona muchísimo con la autoestima; y que actualmente, la asertividad es considerada como parte fundamental de las conductas que componen las habilidades sociales como el respeto de las opiniones personales y de los demás, la defensa de los derechos propios y de terceros, por ejemplo.

La asertividad en el contexto educativo diremos que el primer bimestre sirve de encuadre para adaptarse al sistema educativo, crear vínculos de amistad con los tutores y docentes y ver las expectativas internalizadas si serán correspondidas, y de esa manera proporcionar la seguridad. Pamer sigue los lineamientos del Ministerio de Educación, es entendida como “el

acompañamiento socio-afectivo y cognitivo de los estudiantes dentro de un marco formativo y preventivo”. El objetivo es contribuir a la adquisición de competencias por parte del estudiante, que le capaciten para ser dueño de su proyecto personal y profesional.

La figura del tutor surge de la necesidad de realizar tareas específicas de educación y orientación, más allá de la instrucción en las áreas académicas usuales; es por ese motivo que la finalidad de la acción tutorial consiste en lograr que el estudiante mejore su proceso de socialización, optimice su desempeño académico y se adapte a nuestro sistema de enseñanza.

En las aulas se produce una intensa interacción social y es lógico y natural que surjan problemas: alumnos que no prestan atención, otros que molestan al profesor y/o a los compañeros, y hasta algunos que exceden de lo que se entiende como de normal tolerancia (insultos o agresiones físicas), también podemos tener estudiantes que no expresan lo que piensan, con pérdida de autoestima, que no se atreven a reclamar o con frustración

Estos problemas exigen la activa intervención del docente como del tutor. Otros problemas afectan directamente el aprendizaje: los alumnos están distraídos, tienen poca capacidad de escucha activa, las estrategias de motivación resultan insuficientes, su comprensión lectora es muy escasa, parecen siempre abstraídos en sus propios pensamientos, etcétera.

Sin embargo, estos problemas de conocimiento no son ajenos a los problemas de conducta, ni a la conformación del grupo escolar. Aulas repletas de estudiantes ruidosos impiden al docente el éxito de su tarea. No se puede enseñar en el caos, ni exigir en ese ámbito, concentración. En un ambiente de calma puede dedicarse más tiempo para ayudar a los alumnos con menos conocimientos previos o con dificultades de aprendizaje, en medio del bullicio eso es imposible, pues se debe destinar el tiempo a recomponer la calma.

En ciertos casos, los problemas de conducta en realidad son insignificancias que conviene no maximizar y tratar de atraer la atención de los alumnos con alguna motivación especial. En algunas ocasiones los niños

molestan solo para llamar la atención. Si el maestro los ignora es muy probable que cesen en su actitud, ya que no obtuvieron el resultado esperado.

Considero que la actitud preventiva del docente y del tutor es muy importante. Se deben planificar tareas para todo el tiempo de clases, los momentos libres son propicios para los disturbios. Enseñar el valor de la palabra y las consecuencias negativas de los actos de violencia, no es perder el tiempo. Dedicar una o más clases a ello es sumamente productivo, en una sociedad donde la violencia verbal y física se encuentra instalada en todos los ámbitos y sectores sociales.

La estrategia de resolución de problemas, importa hablar hasta llegar a un entendimiento o acuerdo, e implica un gran costo en esfuerzo temporal y de paciencia, pero sus efectos son mucho más perdurables. En los casos en que el problema sea serio conviene no interrumpir la clase y hablarlo en el recreo, en privado con los involucrados.

Un docente o tutor debe estar abierto al diálogo, pero también debe tener la presencia suficiente para ser reconocido como autoridad, capaz de imponerles límites, de manera responsable y eficaz.

El presente trabajo de investigación se abocará al estudio de la población de docentes y tutores de la Institución Educativa Pamer, se observa que los agentes educativos mencionados no poseen la *asertividad* idónea para dirigirse a los estudiantes y, por ende, no se propicia un buen vínculo con estos; lo que, a su vez, genera actitudes y conductas inadecuadas dentro del aula que dificultan el dictado de clases e incluso han llegado a cuestionar el rol que ejerce el docente o el tutor en sus respectivos grupos a cargo.

Cada director de sede deberá trabajar con docentes y tutores en cómo generar la *asertividad* en el aula para lograr un buen vínculo de estos con los estudiantes y, así, garantizar el equilibrio emocional de ambos que permita lograr conversaciones adecuadas, la práctica de la escucha activa, la empatía, la verbalización de opiniones de los estudiantes, entre otras ventajas que

mejorarán las relaciones sociales de la escuela y también la calidad del aprendizaje de los estudiantes.

Otras investigaciones, Garcés (2010), han llegado a establecer una relación entre la comunicación asertiva y planificación del docente en la unidad educativa nacional básica. Nos interesan particularmente estas conclusiones a las que llegaron, pues plantean que la falta de comunicación asertiva está afectando la planificación del docente en la institución educativa, por ello, recomiendan que sea tan importante como urgente que todas las áreas de la institución (docentes, administrativos y gerentes) valoren los beneficios que generaría una mejor comunicación asertiva.

El presente estudio, en tal sentido, brindará información valiosa y digna de fe que permitirá elaborar una adecuada programación de intervención en lo que se refiere a *asertividad*, en la Institución Educativa Pamer, para incrementarla y/o potenciarla, por tal motivo se formuló el siguiente problema.

1.2 Formulación del problema

¿Cuáles son los niveles de asertividad en los docentes y tutores de la Institución educativa Pamer, 2017?

1.2.1 Problemas Específico:

- 1 ¿Cuál es el nivel de disconformidad en los docentes y tutores de la Institución educativa Pamer?
- 2 ¿Cuál es el nivel de los sentimientos y carencia en los docentes y tutores de la Institución educativa Pamer?
- 3 ¿Cuál es el nivel de eficacia en los docentes y tutores de la Institución educativa Pamer?
- 4 ¿Cuál es el nivel Interacción de los docentes y tutores de la Institución educativa Pamer?
- 5 ¿Cuál es el nivel de expresión de opiniones en los docentes y tutores de la Institución educativa Pamer?
- 6 ¿Cuál es el nivel decir no en los docentes y tutores de la Institución educativa Pamer?

1.3 Objetivos General

Determinar los niveles de asertividad en los docentes y tutores de la Institución educativa Pamer, 2017.

1.3.1 Objetivo Especifico

- 1 Identificar el nivel de la disconformidad en los docentes y tutores de la Institución educativa Pamer
- 2 Identificar el nivel de los sentimientos y carencia en los docentes y tutores de la Institución educativa Pamer
- 3 Precisar el nivel de eficacia en los docentes y tutores de la Institución educativa Pamer.
- 4 Identificar el nivel de Interacción en los docentes y tutores de la Institución educativa Pamer.
- 5 Precisar el nivel de expresión de opiniones en los docentes y tutores de la Institución educativa Pamer
- 6 Establecer el nivel de decir no en los docentes y tutores de la Institución educativa Pamer

1.4 Justificación e importancia

A nivel teórico, esta investigación, sirve para conocer el nivel de asertividad en docentes y otras variables internas del sujeto, como son los rasgos de personalidad, el auto concepto y la asertividad; además, de ser una base para futuras investigaciones vinculadas al tema. Puesto que Salter (1970) afirma que la asertividad es un rasgo de la personalidad, específicamente como aquella expresión de los derechos y los sentimientos

A nivel práctico, este trabajo sirve para seguir precisando más, las dimensiones que interfieren en el nivel de asertividad; además de alcanzar información que ayude a desarrollar programas para estudiantes con problemas, asertividad y/o auto concepto, dirigidos a optimizar su nivel de asertividad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes

Una vez identificado el problema es pertinente mencionar investigaciones que mantienen un vínculo con el mismo, con la finalidad de tomarlas como referentes para la presente investigación.

2.1.1 Antecedentes internacionales

Rodríguez (2011) realizó una investigación sobre La asertividad como factor asociado a las habilidades cognitivas de solución de problemas interpersonales en estudiantes de 12 años y para ello tomo una muestra 136 estudiantes con una edad media de 12.5 de los cuales 70 son mujeres que corresponden al 51% de la muestra y 66 hombres correspondiente al 49% , el instrumento utilizado es escala de Magallanes de hábitos asertivos (EMHAS) en su forma Auto informe de hábitos asertivos .Con esta investigación se comprobó que la asertividad no es una característica de las personas , sino su conducta , es decir un individuo puede mostrar una conducta asertiva en una serie de situaciones mientras que en otras su conducta puede catalogarse como no asertiva.

García (2010) en su investigación sobre la asertividad y las habilidades sociales tomó como muestras a 195 sujetos matriculados en la titulación de Educación en cualquier curso y turno. El instrumento utilizado fue la escala de habilidades sociales (Gismero, 2000), pues esta explora la conducta habitual del individuo en situaciones específicas y aprecia hasta qué punto las habilidades sociales modulan las actitudes. Demostró que quienes recibieron una adecuada formación en habilidades sociales, mejoraron su conducta interpersonal en aceptación social entre sus compañeros, asertividad, auto concepto y autoestima.

Gaeta y Galvanovskis (2009) en su investigación sobre asertividad realizó un análisis teórico-empírico y para ello tomó como muestra a 300 estudiantes de una universidad privada donde 140 eran hombres y los

restantes eran mujeres. El instrumento utilizado para esta investigación fue el Inventario de asertividad de Gambrell y Richey (1975) que consta de 40 reactivos ubicados en dos subescalas: grado de incomodidad (GI) y probabilidad de respuesta (PR). Demostró que la asertividad no es una variable que posee su propio poder explicatorio, sino que está formada sobre la base de elementos de otros conceptos.

Ramírez (2005) realizó una investigación cuyo objetivo fue analizar la relación entre la asertividad y las habilidades sociales en una muestra de estudiantes universitarios mexicanos usando la Escala de Habilidades Sociales (EHS). Los resultados mostraron que la muestra mexicana se ubica muy por debajo de la media poblacional en las seis dimensiones que son medidas por la EHS, es decir, la muestra manifiesta un nivel muy bajo de conducta asertiva y habilidades sociales en contextos generales.

Flores (2004) realizó un estudio comparativo sobre la asertividad entre estudiantes de los países de México y Cuba, cuya población fue de 426 universitarios seleccionados mediante un muestreo no probabilístico (50.5% (215) fueron de la ciudad de Mérida, México y el 49.5% (211) de la ciudad de La Habana, Cuba). De los estudiantes mexicanos el 50.7% (109) fueron hombres y el 49.3% (106) mujeres con un promedio de edad de 20.01 y de los estudiantes cubanos, el 30.3% (64) fueron hombres y el 69.7% (147) mujeres con una edad promedio de 29.11 años. El instrumento utilizado en dicha investigación fue la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA) desarrollada por Flores y Díaz-Living (2004) que consta de 45 afirmaciones tipo Likert de cinco opciones de respuesta que van de un *Totalmente de acuerdo* a un *Totalmente en desacuerdo* con un rango de 1 a 5 y está compuesta por tres dimensiones de 15 reactivos. Los resultados mostraron diferencias trascendentales en los tres factores de EMA entre los universitarios cubanos y mexicanos, aunque el patrón de respuesta fuera bastante parecido. Se observó, también, que en los factores de no asertividad y asertividad indirecta los universitarios de México obtuvieron la media más alta (aunque aún por debajo de la media teórica). Por su parte, los universitarios de Cuba obtuvieron la media más alta solo en el factor de asertividad, a pesar de que tanto cubanos y mexicanos están por arriba de la media teórica.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Mattos (2014) en su investigación sobre asertividad y adaptación de conductas en estudiantes del nivel secundario de una Institución educativa estatal de Chimbote tomó como muestra a 245 estudiantes cuyas edades oscilan entre 15 y 17 años. El instrumento utilizado fue la escala multidimensional de asertividad de los doctores Margarita Flores Galaz y Rolando Díaz – Loving. La aplicación de dicha escala fue individual o colectivo, según el caso y fue dirigida a un público tanto adolescente como adulto. La finalidad del estudio fue evaluar el tipo y grado de asertividad que presentara cada individuo. La aplicación fue de entre 20 y 30 minutos. Este evidenció una correlación bastante significativa, de grado medio y negativa entre la asertividad indirecta y la adaptación de la conducta, las áreas de adaptación personal y familiar. También se observó que una correlación significativa y de grado bastante débil entre asertividad indirecta y adaptación social. Y, por último, se halló una correlación significativa entre la asertividad y la adaptación escolar.

Trujillo (2014) realizó una investigación sobre la técnica del clown para mejorar la asertividad de las universitarias del 2.º ciclo de la carrera profesional de Educación inicial de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo. Tomó como muestra a 60 estudiantes de la carrera y ciclo mencionados que asistían al curso de actividad formativa. El instrumento utilizado fue el cuestionario ADCA-1, planteado para valorar el grado en que los individuos interactúan entre sí con un sistema de cogniciones asertivas que modulen el comportamiento instrumental y emocional asertivo. Dos subpruebas constituyen el ADCA1: la primera contiene veinte elementos mediante los que evalúa la variable conocida como *auto-asertividad* y la segunda contiene quince elementos que evalúan la asertividad dirigida a los demás llamada *hétero-asertividad*; con lo que tendríamos que 35 ítems son los que conforman dicho cuestionario planteado por García Pérez, Manuel y Ángela Magas Lago, psicólogos de formación.

En el trabajo de investigación de Trujillo se evidenció que la muestra poblacional controlada y de experimentación presentaba un nivel de déficit

asertivo 30.00%, agresivo 20.00% y pasivo 20.00%. Por tanto, 70.00% de los estudiantes carecían de asertividad y poseían actitudes egocéntricas y de engreimiento que limitaban su interacción social. La problemática bastante compleja mostraba que las estudiantes se comunicaban mediante la agresión y la burla entre ellas, bajo la excusa de que eran solo bromas; otras optaban por la pasividad y no decidían por sí mismas; y las restantes, colaboraban con el grupo de trabajo al que pertenecían solo por sentirse valoradas y eran incapaces de responder negativamente.

Pain (2008) en su investigación sobre la asertividad en docentes tutores de instituciones educativas públicas tomó una muestra no probabilística intencional de 443 docentes tutores tanto del nivel primaria como del nivel secundaria de 19 regiones del Perú; la mayoría de estas unidades de gestión educativa local correspondientes a 140 ciudades del interior. Fue el Ministerio de Educación quien convocó a los docentes tutores a los talleres macro regionales sobre tutoría y orientación educativa, a su vez, fueron seleccionados por su respectivas DRE (Dirección Regional de Educación) y UGEL (Unidades de Gestión Educativa Local) para constituir los Equipos Regionales de Tutoría y Orientación Educativa.

El instrumento utilizado en este estudio fue el Auto informe de actitudes y valores hacia las interacciones sociales (ADCAS), versión actualizada del Auto informe de conducta asertiva (ADCA.1) planteado por García Pérez, Manuel y Ángela Magas Lago. La investigación de Pain evidenció que el estilo cognitivo de interacción social que la mayoría de docentes tutores presentaba era agresivo, pasivo o pasivo agresivo, lo cual tiene serias repercusiones en las políticas educativas en cuanto a supuestos y propuestas actuales, así como a nivel de las instituciones educativas respecto de las relaciones sociales y de la convivencia diaria.

2.2 Bases teóricas:

En el siguiente apartado describiremos los constructos de la variable estudiada en esta investigación y, además, los aportes teóricos de diferentes autores que servirán como base al presente trabajo. El término asertividad, fue

utilizada por primera vez por Wolpe 1958, "expresión adecuada dirigida hacia otra persona, de cualquier emoción que no sea la respuesta de ansiedad".

El término de "asertividad" por su falta de claridad en su concepto, se entendió en un inicio como agresividad, atrevimiento social, por lo que se abandonó de manera progresiva ese término, denominándolo a fines de los años 70 como "Habilidades sociales".

Según Salter (1970) afirma el asertividad como un rasgo de la personalidad, específicamente como aquella expresión de los derechos y de los sentimientos personales. Halló que todos podíamos ser asertivos en situaciones específicas y absolutamente ineficaces en otras.

También afirmó que la asertividad evidencia el grado de madurez de las personas y que quienes poseen un mayor grado de asertividad serían aquellos cuya autoestima es elevada. Los factores para no poseer un nivel alto de asertividad serían la falta de carácter, la falta de objetivos claros al entablar una comunicación y la ausencia de fiabilidad en las habilidades propias.

2.2.1 Teorías de la asertividad

La teoría de Yagosesky (2000), escritor y orientador de la conducta, se trata de una categoría de comunicación compleja vinculada con la alta autoestima y que puede aprenderse como parte de un proceso amplio de desarrollo emocional.

La define como una forma de expresión consciente, congruente, clara, directa y equilibrada, cuya finalidad es comunicar nuestras ideas y sentimientos o defender nuestros legítimos derechos sin la intención de herir, actuando desde un estado interior de autoconfianza, en lugar de la emocionalidad limitante típica de la ansiedad, la culpa o la rabia.

Plantea también, que la asertividad es necesaria y conveniente a causa de los beneficios que genera, entre los que destaca los siguientes:

- Favorece enormemente la confianza en la capacidad expresiva.

- Potencia la autoimagen positiva, pues favorece el sentido de eficacia personal.
- Genera bienestar emocional.
- Mejora la imagen social pues promueve el respeto de los demás.
- Favorece las negociaciones y el logro de objetivos que dependan de la comunicación en general.

Otra teoría del campo de la psicología conductista nos presenta a la asertividad como una conducta y no como una simple característica de la personalidad, como una habilidad dentro de las llamadas habilidades sociales.

Esta fue la propuesta de Güell y Muñoz (2000) y fue a partir de esta que se realizaron determinados entrenamientos en autoafirmación o asertividad para lograr una mejoría en las habilidades sociales de los individuos. Concluyeron que si un individuo cambia sus actos, también cambiará sus actitudes y sentimientos.

En el enfoque cognitivo, el comportamiento asertivo consiste en expresar lo que se cree, se siente y se desea de forma directa y honesta haciendo valer los propios derechos y respetando los derechos de los demás. Estos autores sostienen la necesidad de incorporar cuatro procedimientos básicos en el adiestramiento asertivo: enseñar la diferencia entre asertividad y agresividad, ayudar a identificar y aceptar los propios derechos y los derechos de los demás, reducir los obstáculos cognoscitivos y afectivos para actuar de manera asertiva, disminuyendo ideas irracionales, ansiedades y culpas, y desarrollar destrezas asertivas a través de la práctica de dichos métodos. Es así como la asertividad se fundamenta en la ausencia de ansiedad ante situaciones sociales, de manera que se hace viable manifestar sentimientos, pensamientos y acciones (Flores, 1994).

Al desarrollarse nuevas definiciones ya no meramente conductistas (énfasis en las conductas observables y susceptibles de ser medidas), se da cabida a elementos más abstractos, como los valores y otros aspectos relacionados con el desarrollo humano. Así, el enfoque humanista de la asertividad se centra desde sus inicios (los años setenta) en concebir la variable como una técnica para el desarrollo de la autorrealización del ser humano.

Pick y Vargas (1990) afirman que para ser asertivo se necesita aceptarse y valorarse, respetar a los demás, permanecer firmes en las propias opiniones, comunicar con claridad y directamente, en el lugar y momento adecuados y de forma apropiada, lo que se quiere o se necesita decir.

Un factor común de los comportamientos pasivo y agresivo, según Bishop (2000), es la falta de autoestima. Así, la pérdida de autoestima puede dar como resultado un comportamiento no asertivo, e incluso se ha hallado que la comunicación asertiva ayuda a fomentar una alta autoestima y, en consecuencia, una conducta asertiva (Sánchez, 2000)

Finalmente, el modelo asertivo presentado por Carl Rogers identificó que cuanto mayor sea la importancia que tengan para nosotros aquellos con los que nos comuniquemos, mucho más altas serán las probabilidades de procurar una comunicación adecuada, atenta y respetuosa.

2.2.2. Característica de una persona asertiva

- -La persona asertiva siente una gran libertad para manifestarse, para expresar lo que es, lo que piensa, lo que siente, y quiere sin lastimar a los demás. (Es empático).
- Es capaz de comunicarse con facilidad y libertad con cualquier persona, sea ésta extraña o conocida y su comunicación se caracteriza por ser directa, abierta, franca y adecuada.
- En todas sus acciones y en manifestaciones se respeta a sí misma y acepta sus limitaciones, tiene siempre su propio valor y desarrolla su autoestima; es decir, se aprecia y se quiere a sí misma, tal como es.
- Su vida tiene un enfoque activo, pues sabe lo que quiere y trabaja para conseguirlo, haciendo lo necesario para que las cosas sucedan, en vez de esperar pasivamente a que éstos sucedan por arte de magia. Es más proactivo que activo.
- Acepta o rechaza, de su mundo emocional, a las personas: con delicadeza, pero con firmeza, establece quiénes van a ser sus amigos y quiénes no.

- Se manifiesta emocionalmente libre para expresar sus sentimientos. Evita los dos extremos: por un lado la represión y por el otro la expresión agresiva y destructiva.

2.2.3 Dimensiones de la conducta asertiva

La asertividad no es un rasgo propio de la persona, sino del comportamiento de esta, es decir, un individuo se comporta de manera asertiva o no en una situación específica que se le presente en su cotidianidad. Por tanto, el ser humano desarrollaría una conducta asertiva en situaciones particulares y, sin embargo, su conducta calificaría como agresiva o no asertiva mínimamente.

Lorr y Cols (1979, 1981), estos investigadores proponen cuatro dimensiones de la asertividad, cuya adquisición se da en el siguiente orden jerárquico a señalar:

1. Asertividad social: capacidad para mantener una interacción social, amical, con extraños o con figuras de autoridad.
2. Defensa de los derechos: capacidad para defender nuestros derechos y rechazar peticiones impertinentes.
3. Independencia: disposición para expresar nuestras creencias u opiniones personales, así como para resistir a la presión de grupo o individual.
4. Liderazgo: habilidad para dirigir o influenciar en las relaciones interpersonales conflictivas de los demás.

Para el investigador Lazarus (1973) existen otras cuatro dimensiones de la asertividad: 1. Capacidad de decir "no"; 2. Capacidad de pedir favores o realizar peticiones; 3. Capacidad para expresar los sentimientos positivos y negativos; 4. Capacidad para iniciar, continuar y concluir conversaciones generales. Estas dimensiones no son interdependientes entre sí, es decir, que el entrenamiento en la adquisición de una de ellas no interviene en las demás. Adicionalmente la conducta de las personas puede tener una o más de una dimensión de manera adecuada, sin embargo, puede ser bastante deficiente en todas las demás dimensiones.

Para Galessi y Bastien (1974) existen estas tres dimensiones de la asertividad: 1. Asertividad positiva (expresión de sentimientos positivos); 2. Asertividad negativa (expresión de sentimientos negativos: ira, insatisfacción, aburrimiento, etc.); 3. Autonegación (exceso de disculpas, ansiedad personal y exagerado interés por lo que sientan los demás).

Finalizaremos con la propuesta de Gambrill y Riche (1975), quienes dividieron a la asertividad en categorías y no en dimensiones como sus predecesores. Estas serían las ocho categorías planteadas por ellos:

1. Rechazo de peticiones
2. Expresión de limitaciones personales
3. Iniciación de contactos sociales
4. Expresión de sentimiento positivos
5. Manejo de críticas
6. Diferir con los demás
7. Aserción en situaciones de servicio
8. Dar retroalimentación negativa

2.2.4. Los estilos del comportamiento asertivo

2.2.4.1 Estilo asertivo:

Este estilo caracteriza al individuo asertivo como al que es directo, es decir, expresa lo que desea siempre con palabras objetivas, en primera persona y no teme confesar sinceramente sus sentimientos; a su vez, atiende a quienes le hablan y se muestra interesado e incluso lo demuestra en sus gestos. Conoce sus derechos y, por ende, estos los define respetando a los de los demás; con lo que, puede llegar más fácilmente a un acuerdo.

Álvarez, R. (2002) afirma que el estar conscientes de nuestros derechos, intereses, etc., siempre en relación a los demás, nos permite objetividad, racionalidad, respeto y bienestar para todos. Y este sería un comportamiento asertivo.

- **Comportamiento externo de la persona asertiva**

¿Cuál es el comportamiento externo que muestra una persona asertiva? Podemos decir que se muestra seguro al hablar sin muletillas, ni lagunas, mira de frente sin llegar a ser desafiante, está relajado corporalmente y en una postura cómoda. Cuando expresa sus ideas o sus sentimientos ya sean estos positivos o negativos los defiende sin agresividad, con elevada honestidad. No teme hablar de sus gustos personales, tiene la capacidad para mostrarse en desacuerdo sin mayor dificultad, pide aclaraciones y sobre todo sabe aceptar que se equivocó.

- **Sentimientos/emociones de la persona asertiva.**

La persona asertiva nunca se siente inferior ni mucho menos superior que los demás, se encuentra satisfecho en sus relaciones personales, muestra respeto por sí mismo y posee una sensación de autocontrol emocional.

- **Consecuencias del comportamiento asertivo**

El comportamiento asertivo del individuo trae consigo las siguientes consecuencias en la apreciación y/o valoración en y de los otros: es considerado bueno, pero jamás tonto; serán siempre respetados y valorados.

2.2.4.2 Estilos no asertivos:

Para Castanyer y Spiess (1998), la persona cuyo comportamiento es no asertivo defenderá y respetará los derechos de los otros, pero no respetará ni defenderá los propios. Dentro de los estilos no asertivos tenemos dos tipos a:

2.2.4.2.1 Estilo no asertivo pasivo

Las personas no asertivo-pasivas transgreden sus propios derechos debido a que jamás expresan abiertamente lo que sienten, piensan u opinan o, por el contrario, cuando logran expresarse lo hacen con falta de autoconfianza, con excesiva disculpa, autoderrotista, lo que ocasiona que no sean tomadas en cuenta. Procuran evitar conflictos con los demás a como dé lugar. Lo penoso de este comportamiento es que afecta tanto a la persona como a su entorno con quien interactúa.

La falta de comunicación o la comunicación deficiente que prima en las personas cuyo comportamiento es no asertivo pasivo impide que esta satisfaga sus necesidades o los demás tomen en cuenta sus opiniones. Por lo general, siempre se sentirán incomprendidos y/o manipulados por los demás y esto puede conllevarlo a la hostilidad, irritabilidad al interactuar con los demás. (García y Magaz, 1999).

Este tipo de comportamiento puede originar que los otros se aprovechen de este individuo por considerarlo blando o incapaz de decir no. Podrá ser considerado simpático, pero esto en contraparte trae consigo que se sienta explotado y pueda llegar incluso al resentimiento.

- **Características del comportamiento pasivo:**

La persona cuyo comportamiento es no asertivo-pasivo se considera inferior, siempre antepone las preferencias y deseos de los otros ante los suyos. Incluso sus opiniones, preferencias o sentimientos personales están por debajo de los demás. Acostumbra a excusarse por errores de otros y no defenderá nunca los propios. Debido a que pasa por alto lo que siente lo que le interesa o lo que piensa, complacerá más fácil y rápidamente lo que los demás le soliciten.

- **Comportamiento externo de la persona pasiva**

Las características presenta una persona de comportamiento no asertivo-pasivo son : Su comunicación presenta silencios, muletillas, tartamuedos, es poco fluida. No muestra una mirada firme, por el contrario evita el contacto ocular y tiende a bajar la mirada, tensar la cabeza y la postura, así como a mostrar manos y labios temblorosos.

Se queja frecuentemente de los demás y es inseguro para saber qué decir o qué hacer.

- **Patrones de pensamientos de la persona pasiva**

Debido a que su prioridad es ser apreciado y ser muy querido por los demás, las personas pasivas evitan molestar, ofender o decirles que no a los otros, sacrificando así sus prioridades personales, pues no las tienen. Le conceden mayor importancia a los sentimientos, pensamientos y deseos de los demás antes que los propios. Esto originará que constantemente se sientan incomprendidos, no tomados en cuenta y hasta manipulados.

- **Sentimientos/emociones de la persona pasiva**

Los sentimientos y emociones de la persona pasiva oscilan entre la culpabilidad, la impotencia, la hostilidad, la agresividad, la ansiedad, la frustración y baja autoestima; pero jamás lo reconocerán ni ante los demás ni ante sí mismos.

- **Consecuencias del comportamiento pasivo**

El comportamiento no asertivo-pasivo del individuo trae consigo como consecuencias en la apreciación y/o valoración en y de los otros: pérdida o falta de respeto y aprecio de los demás, falta de autoestima. Los demás tienden a sentirse o culpables (con lo que tendrán esa sensación de estar en deuda) o superiores (sentirán la capacidad de poder aprovecharse fácilmente de su "amabilidad") a él.

Es factible que las personas no asertivo-pasivas somaticen sus problemas, debido a que sufren al no poder exteriorizar sus opiniones o deseos.

2.2.4.2.2 Estilo no asertivo agresivo

Las personas no asertivo-agresivas defienden sus derechos personales, expresan sus sentimientos e ideas, pero de modo inapropiado e impositivo, con lo que llegan a transgredir los derechos ajenos en beneficio del cuidado de los propios. Lo que pretende el sujeto no asertivo agresivo es dominar a los demás y por ello, incluso, puede llegar a humillar o degradar al otro con el que interactúe.

- **Características del comportamiento agresivo:**

La persona cuyo comportamiento es no asertivo-agresivo se considera superior a los demás y va siempre anteponer las preferencias, sentimientos y deseos personales por sobre los demás.

- **Comportamiento externo de la persona agresiva**

Las características que presenta una persona de comportamiento no asertivo-agresivo son: Su comunicación verbal incluye ofensas, amenazas, insultos, comentarios hostiles, humillantes, sarcásticos o rencorosos, murmuraciones maliciosas

- **Sentimientos/emociones de la persona agresiva**

Los sentimientos y emociones de la persona pasiva oscilan los sentimientos de poder y la consecución de los objetivos y metas logrados; no

obstante, pueden llegar a hacer sentir a los demás culpabilidad o que surja en ellos una contra-agresión (un insulto, una réplica sarcástica o una mirada desafiante).

Consecuencias del comportamiento agresivo

El comportamiento no asertivo-agresivo del individuo trae las siguientes consecuencias para sí mismo: expresión emocional alta, momentáneos sentimientos de poder, logro de objetivos y necesidades sin mostrar interés en la reacción de los demás; en los demás, en cambio, generará resentimientos, sentimientos de culpa a corto plazo, contraagresiones directas o indirectas, tensión en las relaciones interpersonales, en suma, relaciones sociales poco duraderas e insatisfactorias.

2.2.5 Educar para la asertividad

Para autores como Castanyer (1996), son muchas las personas que llegadas a la etapa de la adultez se sienten arrepentidos no haberse educado en la adquisición de ciertas habilidades para la interacción humana, de entre estas resalta la asertividad. Se cree que está en la educación la responsabilidad de que desde niños seamos asertivos, ya que esta capacidad no es innata al ser humano, sino que se va aprendiendo socialmente en la interacción con los demás, mientras compartimos, cedemos el paso, cooperamos, negociamos, etc.

Castanyer también señala que la parte de la deficiencia actual en la asertividad de las personas fue ocasionada por el modelo de educación tradicional que en lugar de fomentar la expresión de las opiniones o sentimientos personales, priorizó la obediencia a la autoridad (padres y maestros) mellando poco a poco la autoestima de los estudiantes. Como hemos visto páginas atrás, mientras más alta sea el autoestima de una persona más posibilidad hay que esta se comporte asertivamente, en consecuencia, tanto padres como docente estamos en la obligación moral de trabajar en el aprendizaje de la asertividad en el día a día de los estudiantes y así mejorar sus relaciones personales e interpersonales.

El docente que trabaje en el logro de la asertividad de sus estudiantes procurará fomentar un trabajo en equipo, sabrá lidiar con los problemas de agresividad y con el liderazgo en el aula; entre otras estrategias.

2.2.6 Derechos asertivos

Los derechos asertivos son aquellos que no precisan estar escritos en un manual específico, pero que nosotros sabemos cómo personas que los poseemos y que sirven para considerarnos en el mismo nivel que todos los demás, más si los olvidamos irá en decrecimiento nuestra autoestima.

A continuación presentaremos la tabla de derechos asertivos propuesta por García y Magaz (1992):

1. Derecho a tener y expresar los sentimientos y opiniones propios
2. Derecho a ser escuchado y tomado en serio
3. Derecho a juzgar las necesidades personales, a establecer prioridades y a tomar decisiones propias
4. Derecho a decir “no” sin un sentimiento de culpa de por medio
5. Derecho a pedir lo que deseo, teniendo en cuenta que puedan decirme que no
6. Derecho a cometer errores
7. Derecho a decidir qué hacer con mis pertenencias, cuerpo, tiempo, etc. mientras eso no implique violentar los derechos ajenos
8. Derecho a mi descanso, aislamiento, siendo asertivo
9. Derecho a superarme aunque esto implique superar a los demás
10. Derecho a ser elogiado y a elogiar

2.2.7 Tutoría, docentes y asertividad

Según Sanz (2006), la tutoría sería aquella estrategia particular de la orientación educativa en la que un docente de la institución asume la función de orientación de los estudiantes fundamentalmente en los aspectos personales, sociales, académicos y vocacionales. Surgió como alternativa ante lo costoso que sería para la institución educación instituir el departamento de psicopedagogía (que no solo pueda atender a toda la población estudiantil, sino que adicionalmente sea altamente especializado); y, también, debido al

enfoque tradicional en el que junto a la vocación del docente viene por añadidura inherente el rol orientador.

En el Perú, la tutoría en el sistema educativo no tiene mucho tiempo. Sus orígenes pueden hallarse en la década del 70 en la que se implementó una política de orientación educativa denominada Orientación y Bienestar del Educando (OBE) cuyo alcance fue limitado y, por ende, desactivado en las décadas posteriores. El Minedu en el año 2001 creó la Oficina de Tutoría y Prevención Integral (OTUPI) y con ella se instituyó la hora de tutoría de carácter obligatorio y se incorporó en el Diseño Curricular del nivel secundaria.

Se incorporaron programas de prevención (drogas, educación sexual y otros) en la hora de tutoría, aunque esta fuera asumida por docentes sin la preparación idónea y sin que estos terminaran de comprender aún la estrecha relación entre orientación y prevención, peor aún sin un modelo teórico que los integrara. Dichos docentes tutores desconocieron exactamente cuál era su función, rol o qué acciones concretas deberían efectuar en ella. En el 2015 fue reemplazada por la Dirección de Tutoría y Orientación Educativa, con lo que la política educativa orientó el marco teórico cuyo centro sería el desarrollo humano basado en el aprendizaje y en la psicología del desarrollo.

El Minedu definió a la tutoría como el acompañamiento socioafectivo y cognitivo de los estudiantes, además esta es inherente al currículo escolar y posee un carácter formativo preventivo. La tutoría, a diferencia de las demás áreas curriculares, se fundamenta en las necesidades diferenciadoras del individuo y del grupo, con la finalidad de acompañar a los estudiantes en cada etapa y dimensión de su desarrollo. Por ello es que se va bifurcar en: personal, social, vocacional, corporal, mental, cultural, académica, ayuda social y de actualidad.

2.2.8 Relación entre el perfil del tutor y asertividad

Una de las dificultades que aún encontramos respecto del desenvolvimiento de los docentes tutores es que aún estos no cuentan dentro de su formación docente con temas relacionados a la orientación educativa, ni en el currículo vigente ni en la formación magisterial. No hay referencias específicas sobre el

desarrollo de las habilidades sociales y de la asertividad, lo que no ha impedido que los propios docentes hayan ido implementando a través de su experiencia mejores estrategias para el desarrollo de esta capacidad.

En nivel primaria, todos los docentes se desempeñan como tutores y se incluye aquí, principalmente, la temática de personal social; y, en el nivel secundaria son solo algunos los docentes que hacen cargo de la tutoría, aquí se incluyen temas sobre persona, familia y relaciones humanas.

A continuación, presentamos una tabla que especifica el perfil del docente tutor:

Tabla 1: Capacidades básicas en el perfil del docentes tutores

Actitud y Capacidad	Contenido	Componentes de la asertividad con el que se relaciona
Apertura y disposición	Capacidad de escuchar a las personas, especialmente a los alumnos. Tiene interés por conocer , comprender y ayudar a sus alumnos	Reconocer los derechos de los estudiantes a expresar sus pensamientos y sentimientos.
Escucha y atención	Importancia de cómo el tutor comunica , y al a manera en que lo hace , así mismo como muestra receptividad ante lo que los estudiantes quieren comunicar	La capacidad de expresar los pensamientos y sentimientos adecuadamente y ser consiente del estilo que emplea al hacerlo.
Autenticidad	Capacidad de presentarse a uno mismo tal como se es en la relación con los estudiantes	Expresión de aquello que piensa y siente.
Aceptar al alumno como persona	El tutor reconoce que todas las personas necesitan ser escuchadas y valoradas. Aceptan a l alumno tal como es sin hacer juicios morales sobre lo comunicarlo.	Reconocer el derecho de los estudiantes a expresar sus pensamiento y sentimiento

MED.2005C

Según lo que describe dicha tabla, los docentes tutores desarrollarían un estilo de comportamiento asertivo en relación con sus estudiantes para cumplir con el perfil correspondiente que se detalla, así como también deben estar en la capacidad de poder identificar el nivel de desarrollo de la asertividad en sus estudiantes para trabajar sobre esta e ir mejorándola en cada uno de ellos y en el grupo.

2.3 Definición conceptual

2.3.1 Definición de asertividad

La asertividad según García y Magas (1994), es aquella capacidad para expresar nuestros sentimientos, ideas u opiniones de manera clara, directa, sencilla y eficaz, en el momento idóneo y a la persona indicada. Será, también, aquella capacidad para el justo desenvolvimiento en un medio ya sea social o laboral normalizado. Asertividad será el respeto por uno mismo y el respeto hacia los demás. Asertividad, además será que el individuo sea honesto, equilibrado emocionalmente, que saber escuchar y utiliza un lenguaje verbal y no verbal correcto.

Para otros autores como Fensterheim y Baer y Walter Riso (1976), la asertividad es aquella conducta que contribuye a que la ansiedad sea menor en el sujeto, pues este se expresa en libertad, se comunica directa, franca y fácilmente, acepta sus limitantes y su comportamiento es respetable.

La asertividad también ha sido considerada como aquella cualidad que define la clase de interacciones sociales que realiza el individuo con los otros. Constituyéndose así como un acto de respeto a las cualidades y características personales propias y de los demás con quienes interactúa. La libertad para tomar decisiones es aquella característica principal y particular diferencia a los seres humanos del resto de los seres vivos y es en esta que toma su fundamento la asertividad (García y Magas: 1992).

Finalizaremos con estas definiciones sobre qué es la asertividad con la propuesta de Castañar y Spines (1998), para quienes asertividad es la autoafirmación de los derechos propios sin manipular ni dejarse manipular por los otros individuos. Quiere decir que el ser humano tendrá un comportamiento asertivo cuando sea capaz de defender sus derechos propios de modo adecuado, directo, sin mellar ni perjudicar los de los demás

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño utilizado

3.1.1. Tipo y enfoque

La siguiente investigación se ha elaborado según la tipología de investigación aplicada debido a que existen conocimientos previos sobre el tema realizado y debido a su objetivo principal que es la búsqueda de solución a un problema específico, en la cual se evalúa, se hace una comparación, se interpretan resultados, se establecen precedentes de investigación y se determina la causa del hecho investigado y sus las implicaciones del problema. Y de enfoque cuantitativo debido a que las mediciones y resultados serán mediante un instrumento que cuantifica la actitud (Hernández *et al.*, 2014).

3.1.2. Nivel

Para esta investigación se elaboró mediante el nivel descriptivo de investigación científica, la cual nos permite ser específico en las propiedades, características y los perfiles de nuestra población a investigar. Aquí solo se concentra en la recolección de información y la medición independiente de la variable a estudiar. (Hernández *et al.*, 2014).

3.1.3. Diseños de investigación

Es una investigación de diseño no experimental por la cual no está fundamentalmente ligada al aspecto de manipulación de la variable estudiada, teniendo como principal objetivo la observación científica de una variable en un contexto cultural determinado no siendo, éstas, provocadas intencionalmente por el investigador (Hernández *et al.*, 2014).

Diremos que esta investigación es no experimental, pertenece a un corte transversal descriptivo. Según Liu y Tucker (como se citó en Hernández *et al.*, 2014) el diseño a nivel transversal determina que el procedimiento de recolección de datos solo se dará en un determinado tiempo.

3.2. Población y muestra

Con respecto a la población de este estudio, se evaluó a tutores y docentes de la Institución Educativa Pamer donde se tiene la siguiente población:

Tabla 2: Población de IE PAMER

sede	Cantidad de docentes	Cantidad de tutores	Total por sede
Total	39	34	73

Fuente Área técnico pedagógico

La investigación se caracteriza por ser una muestra censal no probabilística según Sampieri donde la encuesta se generaliza a toda la población a investigar de 73 personas, los criterios de inclusión son docentes y tutores contratados y nombrados, los criterios de exclusión son los administrativos, docentes tutores, gerencias, psicólogas, asesoras comerciales, vigilante y personal administrativos.

3.3. Identificación de la variable y su operacionalización

Asertividad

Como bien se ha descrito la asertividad se da mediante procesamiento de un información, experiencia en donde interviene el medio cultural con respecto a la variables, y de la cual el sujeto tiene una intención a realizar una acción mediante el proceso cognitivo, a nivel de afecto y comportamental.

3.3.1. Operacionalización de la variable

Para entender la forma en cómo estudiaremos la variable de asertividad, nos apoyaremos en la formación de ésta basándonos en el instrumento que usaremos para su medición. Expresarlo minuciosamente ayudará a comprender con mayor precisión el estudio.

Tabla 3

Operacionalización de la variable asertividad

Variable	Definición teórica	Dimensiones	Ítems	Puntuación
Asertividad	La asertividad según García y Magas (1994), es aquella capacidad para expresar nuestros sentimientos, ideas u opiniones de manera clara, directa, sencilla y eficaz, en el momento idóneo y a la persona indicada. Será, también, aquella capacidad para el justo desenvolvimiento en un medio ya sea social o laboral normalizado. Asertividad será el respeto por uno mismo y el respeto hacia los demás. Asertividad, además será que el individuo sea honesto, equilibrado emocionalmente, que saber escuchar y utiliza un lenguaje verbal y no verbal correcto.	<ul style="list-style-type: none"> • Demostrar disconformidad • Manifestación de sentimientos y carencias • Eficacia • Interacción con organizaciones • Expresión de opiniones • Decir no 	<ul style="list-style-type: none"> • 3,17,19,20 • 5,13,14,21 • 1,2,6,7,16 • 8,9,10 • 12,18,22 • 4,11,15 	La puntuación directa (PD) de cada factor se da mediante la suma de cada ítem. +3, +2, +1, -1, -2, -3

Adaptación de León y Vargas (2009)

Podemos observar que en la tabla 3, está dividida por seis sus dimensiones y cada una de ellas sus ítems de desarrollo así como su puntuación

3.4. Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico

3.4.1. Técnicas

La técnica que fue utilizada en esta investigación fue de recolección de datos directa, en la cual se tenía contacto con los tutores y docentes y a quienes se les brindo el instrumento de manera presencial.

3.4.1. Instrumento

El instrumento que se utilizó fue la Escala de asertividad de Rattus adaptada por León y Vargas (2009) esta escala es un instrumento que mide el nivel de asertividad.

Ficha Técnica

Nombre: Escala de Asertividad de Rattus

Autores: Rattus

Adaptación: León y Vargas (2009)

Grados de aplicación: Todo el público.

Administración: Puede ser tanto Colectiva o individual dependiendo el uso del instrumento.

Duración: La duración es de 10 a 15 minutos máximo.

Características: Este instrumento es una escala de tipo Likert constituida por 30 ítems que evalúa cada factor, donde cada ítems tiene 6 opciones de respuesta:

+3 Muy característico de mí, extremadamente descriptivo.

+2 Bastante característico de mí, bastante descriptivo.

+1 Algo característico de mí, ligeramente descriptivo.

-1 Algo no característico de mí, ligeramente no descriptivo.

-2 Bastante poco característico de mí, no descriptivo.

-3 Muy poco característico de mí, extremadamente no descriptivo.

Análisis Psicométrico

Para la validación de la escala de asertividad de Rattus de validación y estandarización de la escala de asertividad de Rattus (R.A.S.) a una muestra de 615 adultos costarricenses. Para ello se evaluó la validez convergente y discriminante con respecto a dos subescalas de la prueba 21 Subfactores de la Personalidad de Eysenck adaptada y estandarizada para una muestra costarricense por Aguilar (1982). Se reportan los índices de confiabilidad y validez obtenidos, se proporciona la escala adaptada, así como puntuaciones estándares normalizadas y puntajes *T*. También se explora la estructura factorial del R.A.S. con el fin de ofrecer criterios de interpretación cualitativos

Confiabilidad

Para la Confiabilidad de la escala se obtuvo un valor de coeficiente de confiabilidad en el Alfa de Cronbach: 0.84, mostrando una alta confiabilidad interna del instrumento por lo cual permitió el uso de éste. Entre el valor de cada ítem variaron entre 0.20 y 0.69 mostrando de esa manera que la consistencia interna de ítem-test es confiable. Además, la consistencia interna medida por el Alfa de Cronbach de acuerdo a los factores variaron entre 0.75 y 0.91 lo cual es una confiabilidad adecuada para el uso del instrumento .

Validez

Realizaron análisis de confiabilidad calculando el *alfa de Cronbach* para la escala total, tomando en cuenta todos los ítems En cuanto a la escala R.A.S., el nivel de confiabilidad inicial con los 30 ítems fue de .8, lo cual puede considerarse bueno. Con respecto a los puntajes totales, una vez depurados los instrumentos, el promedio de la escala R.A.S. adaptada fue de 64.5 con una desviación estándar de 16.5. Valga señalar que en esta escala, los puntajes pueden variar en una rango de 0 a 110. La distribución muestra una ligera asimetría de -.26, lo cual evidencia la existencia de algunos valores extremos bajos. A pesar de ello, los datos se comportan de forma normal, tal como lo indica la prueba de bondad de ajuste *Kolmogorof-Smirnov (KS)*, $KS z = 1.11$, $p = .16$.

Material de aplicación

- La escala de asertividad en una hoja doble cara.
- Lapicero azul o negro.

Normas de aplicación

a) Preparación

Al realizar la aplicación del instrumento el evaluador debe poseer ciertos números de lapiceros tanto azules como negros para poder brindar a los tutores y docentes que no dispongan de ese material.

Debe tener listo las copias necesarias del instrumento deliberadamente especificando las indicaciones, claras, fáciles de comprender.

b) Presentación inicial

Antes de entregar la escala, se deberá dar una presentación para el desarrollo de la investigación. En primera instancia dar indicación del motivo del uso de la escala, diciendo: “Buenos tardes vengo ante ustedes con el motivo de realizar una investigación científica por la cual pido la colaboración de cada uno de ustedes para el desarrollo de la Escala de Escala de Asertividad de Ratus (R.A.S) .

c) Indicaciones habladas

Después de observar que todos tengan un lapicero a la mano proceder con repartir la escala a cada participante. Luego, de haber repartido la Escala de Asertividad de Matus (R.A.S) se continua con las indicaciones para el desarrollo del instrumento, en la cual se deberá decir: “Se les presenta la Escala de Asertividad de Matus .Para desarrollar esta escala se requiere que respondan con la mayor sinceridad posible desde su percepción personal a cada ítem en la prueba, no existe respuestas erradas o correctas, sin embargo las respuesta varían entre muy característico de mí, extremadamente descriptivo, bastante característico de mí, bastante descriptivo ,algo característico de mí, ligeramente descriptivo, algo no característico de mí, ligeramente no descriptivo, bastante poco característico de mí, no descriptivo,

muy poco característico de mí, extremadamente no descriptivo. Dependiendo de su respuesta se deberá marcar con una cruz o un aspa en el cuadro de su elección. Disponen de 15 minutos para realizar la escala. Empiecen” Se anuncia un aviso a los 3 minutos antes de terminar el tiempo para que puedan verificar sus respuestas y vean que todos los ítems se hayan respondido.

Al terminar el tiempo se procede a recoger los instrumentos desarrollados verificando que todos los datos estén completos para que no haya problemas en el procesamiento de información, en la base de datos y no haya instrumentos invalidados.

Finalizando, se agradece por la participación de cada uno de los sujetos que desarrollaron la escala.

Normas de corrección y calificación

Para proceder con la corrección de los datos de cada instrumento se realiza una verificación de que cada ítem haya sido contestado. Las puntuaciones que se obtienen por cada factor son puntajes directos de la suma de los ítems que lo componen, mencionando que no hay ítem de valoración inversa. Y luego el sumatorio total por dimensiones.

A las siguientes preguntas hay que cambiarles el signo a negativo: 1, 2, 4, 5, 9, 11,12, 13, 14, 15, 16, 17, 19, 23, 24, 26 y 30.

Suma las respuestas a todas las preguntas.

El resultado oscila entre -90 y +90. La interpretación se lleva a cabo considerando que un signo positivo en la puntuación final significa un mayor asertividad y los valores absolutos indican la frecuencia de aparición de los comportamientos.

Niveles	TOTAL
Bajo	85 --97
Medio	62 -- 84
Alto	61 -- 56

CAPÍTULO IV

PROCESAMIENTO, PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 Procesamiento de los resultados

Se realiza propiedades psicométricas de los instrumentos de medición tomando una muestra piloto de 50 docentes y tutores en la Instrucción Educativa Pamer. Se encontró en el análisis de ítems:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,707	22

De demostrando que todos los ítems miden los objetivos de la prueba, es decir ningún ítem estuvo por debajo de 0.2 de la correlación ítems - test.

En el análisis factorial de tipo confirmatorio se encontró una distribución de los ítems en los tres factores que presentan el instrumento original de medición, su validez de constructo es:

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
i1	69,88	127,536	,206	,703
i2	70,10	117,316	,468	,677
i3	70,54	131,804	,282	,713
i4	69,46	130,784	,242	,707
i5	70,14	122,082	,396	,686
i6	69,50	127,398	,284	,697
i7	69,54	122,743	,286	,696
i8	69,46	128,988	,220	,701
i9	70,44	119,353	,410	,683
i10	69,52	134,622	,218	,715
i11	70,24	120,758	,347	,690
i12	70,62	126,689	,289	,705
i13	69,02	126,959	,330	,694
i14	69,76	125,860	,325	,693
i15	70,26	126,115	,212	,703
i16	70,02	118,347	,440	,680
i17	69,08	127,504	,322	,695
i18	69,82	129,416	,280	,704
i19	70,60	128,041	,236	,700
i20	69,88	130,679	,237	,708
i21	69,90	119,276	,312	,694
i22	69,42	129,351	,229	,701

Obteniéndose también un KMO mayor a 0,5 y de la prueba de batlet a nivel significativo es igual a 0.00.

También se obtuvo un baremo de esta muestra piloto obteniendo los siguientes resultados de calificación de la puntuación total y de las sub dimensiones.

Niveles	DD1	MSC2	EFI3	INTO4	EXPO5	DENO6	TOTAL
Bajo	15 -- 17	17 -- 21	21 -- 24	13 -- 15	11--15	12 --16	85 --97
Medio	10 -- 14	10 -- 16	12 -- 20	8 -- 12	7 - 11	7--11	62 -- 84
Alto	9 -- 7	9 -- 6	11 -- 9	7 -- 5	6 - 4	6 --4	61 -- 56

Luego de reunir la información con los instrumentos mencionados, se procedió a:

- Tabular la información, codificar y transferirla a una base de datos computarizada. (IBM SPSS, y MS Excel 2016)
- Determinar la distribución de las frecuencias y la incidencia participativa (porcentajes), de los datos del instrumento de investigación.
- Se aplica la siguiente técnica estadística: Valor Mínimo y Máximo

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

4.2 Presentación de los resultados

Medidas estadísticas descriptivas de la variable de investigación

Tabla 1

Valores		
	Validos	73.00
	Perdido	0
Media	71.42	
Mínimo		52
Máximo		109

Se puede observar que el asertividad promedio de la muestra es 71.42 lo que significa una tendencia positiva. Con un valor mínimo de 52 que es bajo

y un valor máximo de 109 que es muy positivo, lo que significa que por lo menos un tutor o docente se encuentra en el extremo que no son asertivos y por lo menos un docente o tutor es asertivo.

A continuación expondremos la tendencia de los evaluados para con las dimensiones, cuántos de los docentes y tutores son asertivos

Resultado total de Asertividad

Tabla 4 frecuencia del Nivel de Asertividad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	23	31%
Moderado	26	36%
Alto	24	33%

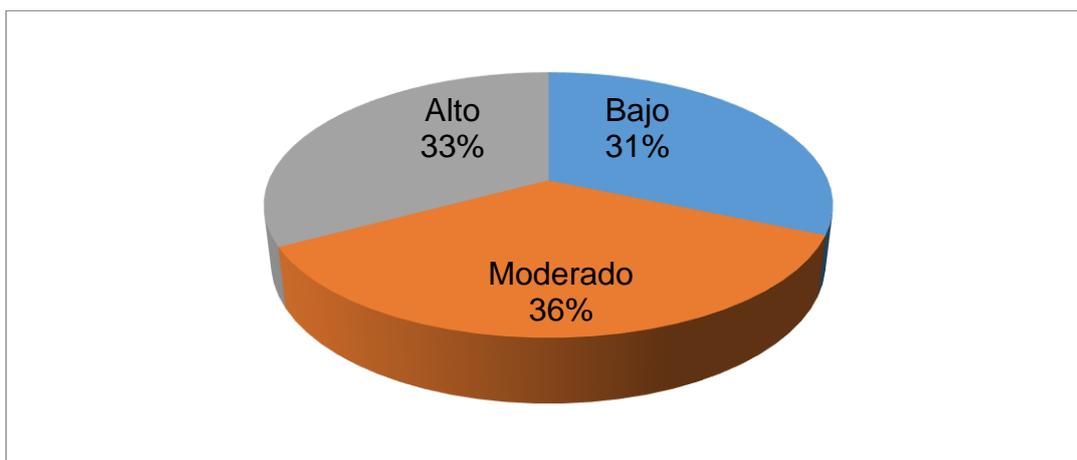


Figura 1 Variable del Nivel de Asertividad

En la variable Niveles de asertividad en docentes y tutores de la Institución Educativa Pamer, 2017, se puede señalar que 23 personas de la muestra se encuentran en un nivel bajo lo cual equivale al 31%, 26 personas se encuentran en un nivel moderado lo cual equivale en 36 % de la muestra y por último 24 personas de la muestra se ubican en el nivel alto con un equivalente de 33% de la muestra.

Se observa que el nivel mayor en esta dimensión es moderado y equivale al 36% seguido por un nivel alto de 33 % y nivel bajo de 31 %.

DIMENSIÓN DEMOSTRAR DISCONFORMIDAD

Tabla 5 Frecuencia de la primera dimensión Demostrar disconformidad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	22	30%
Moderado	33	45%
Alto	18	25%

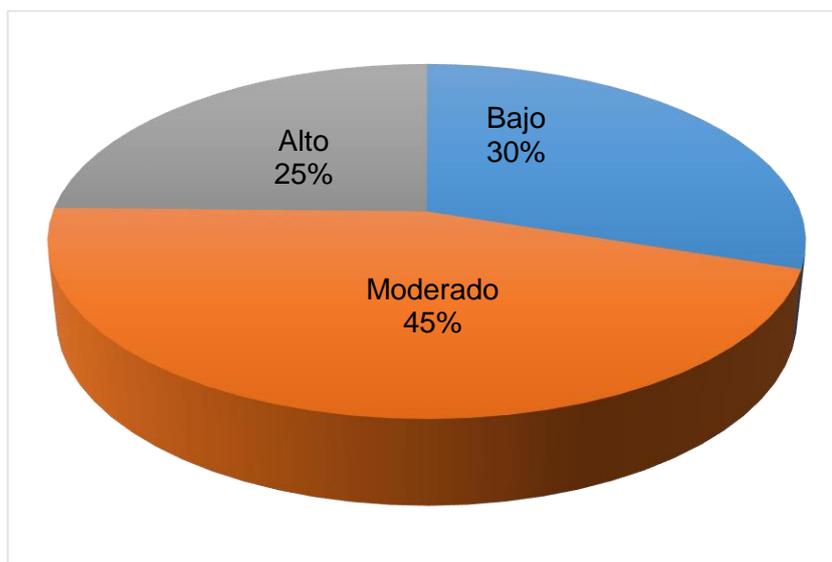


Figura 2 Dimensión Demostrar disconformidad

En la dimensión demostrar disconformidad en docentes y tutores de la Institución Educativa Pamer, 2017, se puede señalar que 22 personas de la muestra se encuentran en un nivel bajo lo cual equivale al 30 %, 33 personas se encuentran en un nivel moderado lo cual equivale en 45 % de la muestra y por último 18 personas de la muestra se ubican en el nivel alto con un equivalente de 25 % de la muestra.

Se observa que el nivel mayor en esta dimensión es moderado y equivale al 45% seguido por un nivel bajo de 30 % y nivel alto de 25 %

DIMENSIÓN MANIFESTACIÓN DE SENTIMIENTOS Y CREENCIAS

Tabla 6 Frecuencia de la segunda dimensión Manifestación de sentimientos y creencias

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	22	30%
Moderado	28	38%
Alto	23	32%

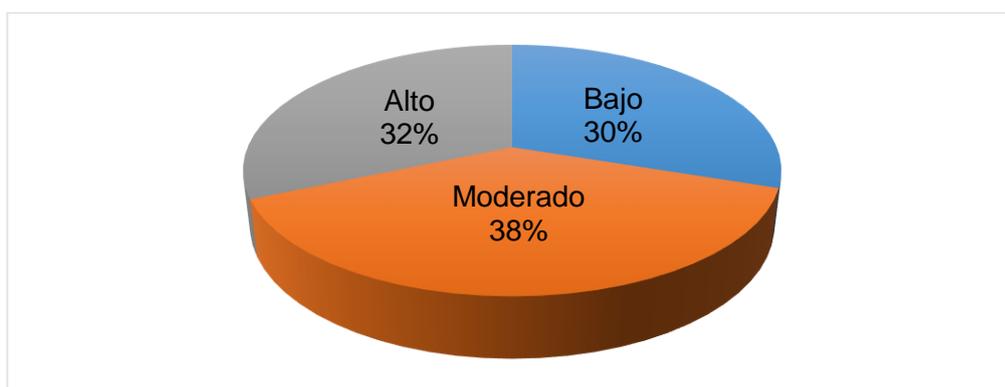


Figura 3 Dimensión Manifestación de sentimientos y creencias

En la dimensión manifestación de sentimientos y creencias en docentes y tutores de la Institución Educativa Pamer, 2017, se puede señalar que 22 personas de la muestra se encuentran en un nivel bajo lo cual equivale al 30 %, 28 personas se encuentran en un nivel moderado lo cual equivale en 38 % de la muestra y por ultimo 23 personas de la muestra se ubican en el nivel alto con un equivalente de 32 % de la muestra.

Se observa que el nivel mayor en esta dimensión es moderado y equivale al 38% seguido por un nivel alto de 32 % y nivel bajo de 30%.

DIMENSIÓN EFICACIA

Tabla 7 Frecuencia de la tercera dimensión Eficacia

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	25	34%
Moderado	25	34%
Alto	23	32%

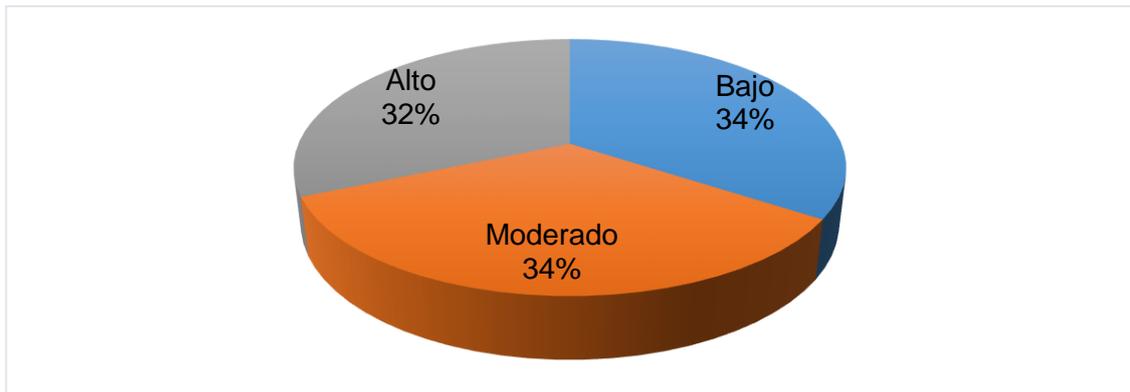


Figura 4 Dimensión Eficacia

En la dimensión eficiencia en docentes y tutores de la Institución Educativa Pamer 2017, se puede señalar que 25 personas de la muestra se encuentran en un nivel bajo lo cual equivale al 34 %, 25 personas se encuentran en un nivel moderado lo cual equivale en 34% de la muestra y por ultimo 23 personas de la muestra se ubican en el nivel alto con un equivalente de 32 % de la muestra.

Se observa que el nivel mayor en esta dimensión es moderado y bajo que equivale al 34% seguido por un nivel alto de 32 % .

DIMENSIÓN INTERACCIÓN CON ORGANIZACIONES

Tabla 8 Frecuencia de la cuarta dimensión Interacción con Organizaciones

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	30	41%
Moderado	23	32%
Alto	20	27%

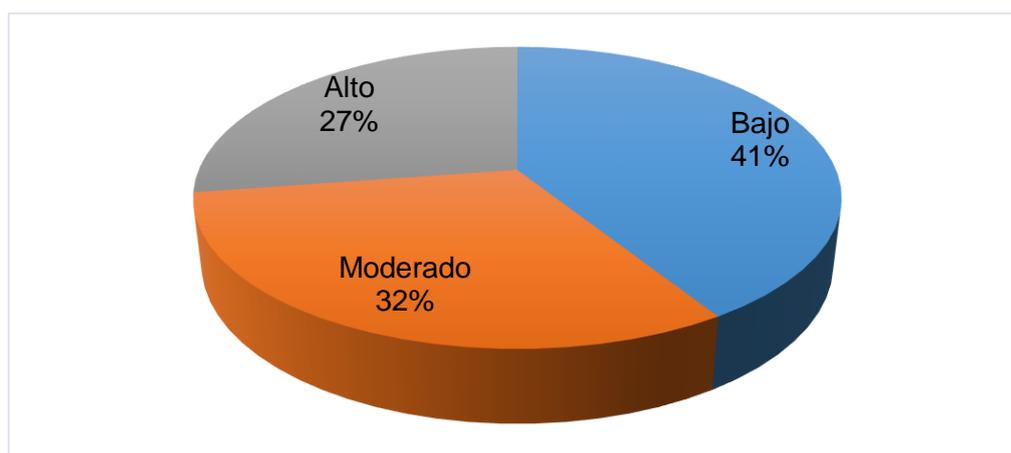


Figura 5 Dimensión Interacción con Organizaciones

En la dimensión interacción con organizaciones en docentes y tutores de la Institución Educativa Pamer, 2017, se puede señalar que 30 personas de la muestra se encuentran en un nivel bajo lo cual equivale al 41 %, 23 personas se encuentran en un nivel moderado lo cual equivale en 32 % de la muestra y por ultimo 20 personas de la muestra se ubican en el nivel alto con un equivalente de 27 % de la muestra.

Se observa que el nivel mayor en esta dimensión es bajo y equivale al 41% seguido por un nivel moderado de 32 % y nivel alto de 27 %

DIMENSIÓN EXPRESIÓN DE OPINION

Tabla 8 Frecuencia de la quinta dimensión Expresión de opiniones

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	23	32%
Moderado	28	38%
Alto	22	30%

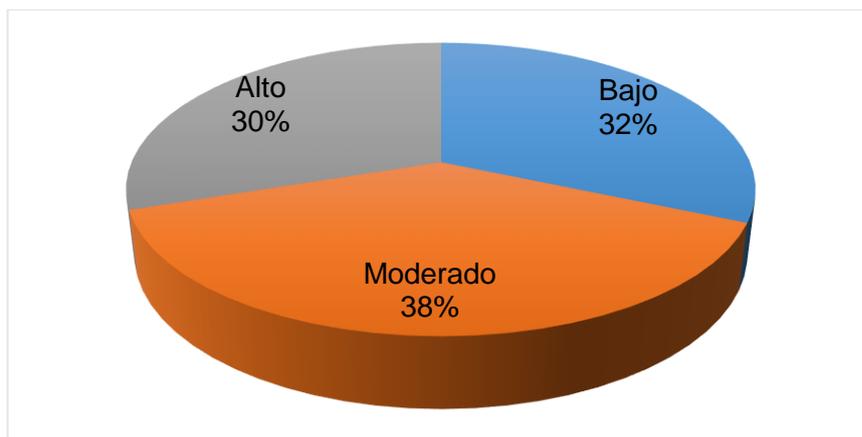


Figura 6 Dimensión Expresión de opiniones

En la dimensión expresiones de opiniones en docentes y tutores de la Institución Educativa Pamer, 2017, se puede señalar que 23 personas de la muestra se encuentran en un nivel bajo lo cual equivale al 32 %, 28 personas se encuentran en un nivel moderado lo cual equivale en 38 % de la muestra y por ultimo 22 personas de la muestra se ubican en el nivel alto con un equivalente de 30 % de la muestra.

Se observa que el nivel mayor en esta dimensión es moderado y equivale al 38% seguido por un nivel bajo de 32 % y nivel alto de 30 %

DIMENSIÓN DECIR NO

Tabla 9 Frecuencia de la sexta dimensión Decir no

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	23	32%
Moderado	28	38%
Alto	22	30%

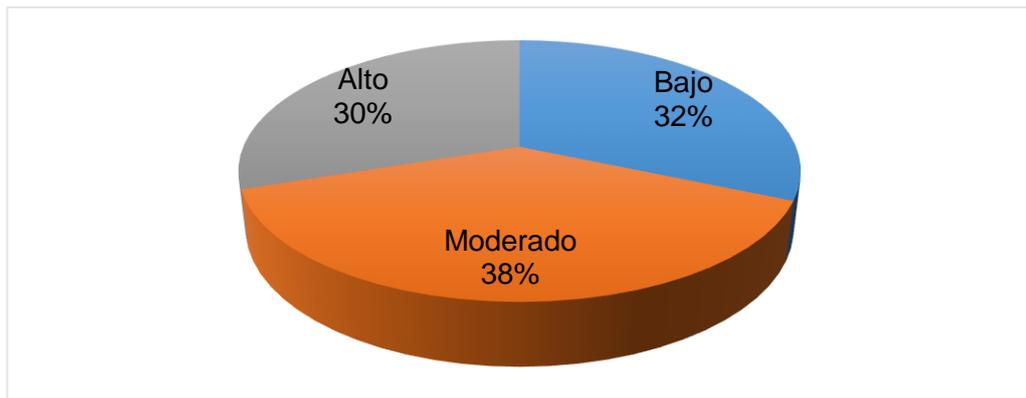


Figura 6 Dimensión Expresión de opiniones

En la dimensión decir no en docentes y tutores de la Institución Educativa Pamer, 2017, se puede señalar que 23 personas de la muestra se encuentran en un nivel bajo lo cual equivale al 32 %, 28 personas se encuentran en un nivel moderado lo cual equivale en 38 % de la muestra y por ultimo 22 personas de la muestra se ubican en el nivel alto con un equivalente de 30 % de la muestra.

Se observa que el nivel mayor en esta dimensión es moderado y equivale al 38% seguido por un nivel bajo de 32 % y nivel alto de 30 %

4.3 Análisis y discusión de resultados

- El nivel de asertividad en los docentes y tutores de la Institución educativa Pamer en 36% en nivel moderado, 31% en nivel bajo tal como lo muestra en el gráfico N°1 cabe señalar que el test de Matus mide diferentes dimensiones de asertividad y sus ítems son :demostrar disconformidad , Manifestación de sentimientos y carencias , Eficiencia, Interacción con Organizaciones , expresión de opiniones y decir no. El 33% tiene un nivel alto que refleja que estos docentes y tutores tienen un buen nivel de asertividad y estos resultados coincide con Yagoesky , manifiesta que la categoría de comunicación compleja vinculada con la alta autoestima y que puede aprenderse como parte de un proceso amplio de desarrollo emocional.

La define como una forma de expresión consciente, congruente, clara, directa y equilibrada, cuya finalidad es comunicar nuestras ideas y sentimientos o defender nuestros legítimos derechos sin la intención de herir, actuando desde un estado interior de autoconfianza, en lugar de la emocionalidad limitante típica de la ansiedad, la culpa o la rabia, en la investigación que realiza Rodríguez (2011) comprobó que la asertividad no es una característica de las personas , sino su conducta , es decir un individuo puede mostrar una conducta asertiva en una serie de situaciones mientras que en otras su conducta puede catalogarse como no asertiva.

- El nivel de disconformidad en los docentes y tutores de la Institución educativa Pamer en 45% en nivel moderado, 30% en nivel bajo tal como lo muestra en el gráfico N°2 podríamos llevar a pensar que tienen dificultad en expresar molestia o desagrado ante situaciones de carácter público en las que existe la expectativa de satisfacer una necesidad planteada expresamente por la persona y que espera que sea atendida de una determinada manera. El 25 % tiene un nivel alto que refleja que estos docentes y tutores tienen en manifestar su disconformidad. Salter (1970) afirmó la disconformidad se evidencia a la madurez de las personas y que quienes poseen un mayor grado de asertividad serían aquellos cuya autoestima es elevada.

En la investigación que realiza García (2010) comprobó las personas cuando reciben una buena formación en habilidades sociales tienen una mejor conducta interpersonal en la aceptación social entre sus compañeros.

- El nivel de sentimientos y creencias en los docentes y tutores de la Institución educativa Pamer en 38% en nivel moderado, 30% en nivel bajo tal como lo muestra en el gráfico N°3 podríamos llevar a pensar que tienen dificultad en expresar disposición para expresar de una forma clara, concisa y espontánea sentimientos, pensamientos y creencias que las personas pueden experimentar bajo ciertas circunstancias. El 32% tiene un nivel alto que refleja que estos docentes y tutores tienen en manifestar sus sentimientos y creencias, la propuesta de Güell y Muñoz (2000) realizaron determinados entrenamientos en autoafirmación o asertividad para lograr una mejoría en las habilidades sociales de los individuos. Concluyeron que, si un individuo cambia sus actos, también cambiará sus actitudes y sentimientos.

En la investigación que realiza García también se comprobó las personas cuando reciben una buena formación en habilidades sociales tienen una mejor conducta interpersonal en la aceptación social entre sus compañeros.

- Los docentes y tutores de la Institución educativa Pamer identifican la eficacia en 34% en nivel moderado, 34% en nivel bajo tal como lo muestra en el gráfico N°4 podríamos llevar a pensar que tienen algunas dificultades en expresar en evaluar su autoeficacia para manejar eventos. Es un juicio individual acerca de qué tan competente se puede ser en situaciones cotidianas de interacción social. El 32% tiene un nivel alto que refleja que estos docentes y tutores identifican su eficacia. Andrew Salter afirma como un rasgo de la personalidad, específicamente como aquella expresión de los derechos y de los sentimientos personales. Halló que todos podríamos ser asertivos en situaciones específicas y absolutamente ineficaces en otras.

En la investigación que realiza García comprobó las personas cuando reciben una buena formación en habilidades sociales tienen una mejor conducta interpersonal en la aceptación social entre sus compañeros.

- Los docentes y tutores de la Institución educativa Pamer identifica la interacción en 32% en nivel moderado, 41% en nivel bajo tal como lo muestra en el gráfico N°5 podríamos llevar a pensar que tienen algunas dificultades en interactuar en el ámbito organizacional en situaciones en las cuales debe hacer solicitudes o responder a demandas específicas. El 27% tiene un nivel alto que refleja que estos docentes y tutores identifica su interacción, según Bishop (2000), es la falta de autoestima. Así, la pérdida de autoestima puede dar como resultado un comportamiento no asertivo, e incluso se ha hallado que la comunicación asertiva ayuda a fomentar una alta autoestima y, en consecuencia, una conducta asertiva (Sánchez, 2000) en la investigación que realiza Gaeta y Galvanovskis demostró que la asertividad no es una variable, sino que posee su propia explicación, sino que está formada sobre la base de elementos de otros.
- Los docentes y tutores de la Institución educativa Pamer identifica la expresión de opinión en 38% en nivel moderado, 32% en nivel bajo tal como lo muestra en el gráfico N°6 podríamos llevar a pensar que tienen temor a expresar de forma pública su opinión a miedo a la burla o al juicio social negativo. El 30% tiene un nivel alto que refleja que estos docentes y tutores que expresa su opinión. En el enfoque cognitivo, el comportamiento asertivo consiste en expresar lo que se cree, se siente y se desea de forma directa y honesta haciendo valer los propios derechos y respetando los derechos de los demás. los autores sostienen la necesidad de incorporar cuatro procedimientos básicos en el adiestramiento asertivo: enseñar la diferencia entre asertividad y agresividad, ayudar a identificar y aceptar los propios derechos y los derechos de los demás, reducir los obstáculos cognoscitivos y afectivos para actuar de manera asertiva, disminuyendo ideas irracionales, ansiedades y culpas, y desarrollar destrezas asertivas a través de la práctica de dichos métodos.

Es así como la asertividad se fundamenta en la ausencia de ansiedad ante situaciones sociales, de manera que se hace viable manifestar sentimientos, pensamientos y acciones (Flores, 1994). En la investigación que realiza García comprobó las personas cuando reciben una buena formación en habilidades sociales tienen una mejor conducta interpersonal

en la aceptación social entre sus compañeros, expresan sus opiniones de una manera muy asertiva hacia los demás.

- Los docentes y tutores de la Institución educativa Pamer identifica el decir no en 38% en nivel moderado, 32% en nivel bajo tal como lo muestra en el gráfico N°7 podríamos llevar a pensar que tienen dificultad en expresar su negación, comentarios opuestos a los intereses de los otros o la enunciación del no ante peticiones que se consideran inadecuadas o irracionales. El 30% tiene un nivel alto que refleja que estos docentes y tutores saben identificar cuando decir no Pick y Vargas (1990) afirman que para ser asertivo se necesita aceptarse y valorarse, respetar a los demás, permanecer firmes en las propias opiniones, comunicar con claridad y directamente, en el lugar y momento adecuados y de forma apropiada, lo que se quiere o se necesita decir. En la investigación que realiza García comprobó las personas cuando reciben una buena formación en habilidades sociales tienen una mejor conducta interpersonal en la aceptación social entre sus compañeros saben decir No en el momento oportuno.

4.4 Conclusiones

- El nivel de asertividad en los docentes y tutores de la Institución educativa Pamer se encuentra en un nivel moderado con 36%.
- El nivel de disconformidad en los docentes y tutores Institución educativa Pamer se encuentra en un nivel mayor en esta dimensión es de nivel moderado que equivale a un 45%.
- El nivel de manifestación de sentimientos y creencias en los docentes y tutores Institución educativa Pamer se encuentra en un nivel mayor en esta dimensión es de nivel moderado que equivale a un 38%.
- El nivel de eficacia en los docentes y tutores de la Institución Educativa Pamer se encuentra en un nivel moderado y bajo en 34% en cada nivel.

- El nivel de interacción en organización en los docentes y tutores de la Institución educativa Pamer se encuentra en un nivel bajo que equivale 41%.
- El nivel de expresiones de opiniones en los docentes y tutores de la Institución educativa Pamer se encuentra en un nivel moderado que equivale el 38%.
- El nivel de decir no en los docentes y tutores de la Institución educativa Pamer se encuentra en un nivel moderado que equivale el 38%.

4.5 Recomendaciones

- Desarrollar un programa que fortalezca aspectos motivadores y de toma de conciencia con respecto a la problemática del nivel de asertividad. Un programa especializado en el cambio de actitudes donde se realicen enfoques teóricos y prácticos para fortalecer aspectos de actitud.
- Dar a conocer los resultados hallados, para que reconozcan el nivel de asertividad de los docentes y tutores, asimismo mostrar los resultados hallados a las autoridades del colegio para que puedan reforzar las variables necesarias.
- Los docentes y tutores se encuentren en el nivel medio de asertividad se les debe brindar ayuda permanente y orientación mediante el uso de programas y consejería que orienten sus conocimientos y refuercen la asertividad.
- Ejecutar programas para los docentes y tutores donde que obtuvieron niveles medios en la dimensión de eficacia e interacción con organizaciones.
- Realizar talleres o dinámicas grupales con la finalidad que los docentes y tutores puedan compartir experiencias positivas o negativas, pensamientos, inquietudes o creencia. Mediante técnicas de discusión y dinámica grupal, juegos de roles y modelado de modo que favorezca su adaptación a su medio.
- Realizar charlas dirigidas a los docentes y tutores sobre asertividad y adaptación de conducta, ayudando a que con estas habilidades a superar las dificultades que se le puedan presentar en su cotidiano vivir.

CAPITULO IV

INTERVENCION

5.1. Denominación del programa

La investigación que se está realizando el nivel de asertividad en docentes y tutores de la Institución Educativa Pamer, 2017, el nombre del programa es “APRENDIENDO A SER ASERTIVOS”

5.2 Justificación del problema

Teniendo en cuenta el presente proyecto sobre el diseño de un programa del sector educativo de la Corporación Educativa Pamer debe decidirse que el asertividad principalmente radica en la necesitada de tener capacidad para expresar nuestros sentimientos, ideas, opiniones de manera clara y sencillas y eficaz en el momento idóneo y a la persona indicada, que si bien quieren desarrollar aun no poseen los conocimientos necesarios para su implementación.

- En la sub dimensión 3: Eficacia tenemos un 32% en nivel alto ,34% en nivel Alto y 34% en nivel moderado.
- En la sub dimensión 4: Interacción con organizaciones tenemos un 27% en nivel alto, 32% en el nivel moderado y 41% en el nivel bajo.

En ese sentido a raíz de dicha necesidad, este proyecto se justifica desde los procesos que deben ser mejorados en términos educativos, este proyecto se realiza porque los resultados de los docentes y tutores no fueron favorables.

Por otro lado, este plan de intervención se hace para brindar algunas estrategias planeando un cronograma de ejecución, una implementación y estado de mejoramiento continua.

5.3 Establecimiento de objetivos

Objetivo General:

Incrementar los niveles de asertividad en la dimensión de Eficacia e interacción con organizaciones en los docentes y tutores de la corporación Educativa Pamer.

Objetivo específico

- Aumentar la eficacia en los docentes y tutores de la Institución educativa Pamer, a través de la inclusión de un programa en el que se trabajan las habilidades sociales.
- Incrementar la interacción con organizaciones de los docentes y tutores de la Institución educativa Pamer procurando que interioricen la importancia y beneficios de saber relacionarse con los demás de forma adecuada.

5.4 Sector al que se dirige

Sector Educativo de acuerdo a la naturaleza de la investigación el programa de intervención

5.5 Establecimiento de conductas problemas

Conducta problema

- Eficacia
- Interacción con organizaciones

Meta: es de acuerdo al objetivo general – es lo que quieres conseguir con el programa

5.6 Metodología de la intervención

La metodología a utilizar será descriptivo-aplicativa de acuerdo a los objetivos propuestos

5.7 Instrumento, material a utilizar:

Completar el conjunto de materiales e instrumentos a utilizar en el programa

5.8 Cronograma

Actividades	Mes	Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo			
	Semana	1°	2°	3°	4°	1°	2°	3°	4°	1°	2°	3°	4°	1°	2°	3°	4°	1°	2°	3°	4°	1°	2°	3°	4°
	Duración (semanas)	1°	2°	3°	4°	1°	2°	3°	4°	1°	2°	3°	4°	1°	2°	3°	4°	1°	2°	3°	4°	1°	2°	3°	4°
Comunicación verbal y no verbal																									
Sesión 1: Observa nuestro lenguaje no verbal	3	x																							
Sesión 2 : Adivina cómo se siente a través de la comunicación no verbal				x																					
Sesión3 : Comunicación verbal y comunicación no verbal						x																			
Asertividad																									
Sesión 1: Transformar la conducta al estilo asertivo	3							x																	
Sesión 2: Técnicas asertivas									x																
Sesión 3: Debate asertivo												x													
Defender los propios derechos y opiniones																									
Sesión 1 : Defender nuestros derechos	3													x											
Sesión 2 : Defender y respetar opiniones																x									
Sesión 3 : Defender y respetar opiniones																	x								
Decir no y cortar interacciones																									
Sesión1 : Decir no de forma asertiva	3																			x					
Sesión 2: Cortar interacciones																					x				
Sesión 3 : Asimilar las negativas																						x			
Hacer peticiones y relacionarlos con el sexo apuesto																									
Sesión 1 : Hacer peticiones	3																						x		
Sesión 2 : Hacer y recibir elogios																								x	
Sesión 3 : Iniciar conversaciones																									x

5.9 Actividades

ACTIVIDAD: Comunicación verbal y no verbal

Introducción teórica

En el proceso de la comunicación interpersonal intervienen dos canales, el verbal y el no verbal:

Comunicación verbal : La comunicación verbal es aquella en la que se utiliza la palabra para hacer llegar un mensaje a nuestro receptor o receptores, ya sea dar una opinión, expresar un sentimiento, realizar una pregunta, dar una orden, argumentar, dar una indicación etc.

Comunicación no verbal: Cuando hablamos de comunicación no verbal nos referimos a los gestos, posturas, expresiones faciales, tono de voz, movimientos, miradas etc. que acompañan a la comunicación verbal y que complementan el mensaje, ya que nos expresan el estado de ánimo, emociones o actitud de la otra persona.

Todas estas conductas que interviene en la comunicación no verbal pueden ser clasificadas en los siguientes ámbitos:

Paralingüística: Se refiere a aspectos como el tono, el volumen, el ritmo y firmeza de la voz, así como las pausas, los errores lingüísticos o la fluidez verbal.

Kinesia: Hace referencia a la postura corporal, los gestos, la expresión facial, la sonrisa, la mirada, movimientos de cabeza...

Proxémica: Se refiere a la utilización que hacemos del espacio, es decir, la distancia que dejamos con la otra persona, nuestra colocación o proximidad y contacto físico.

Semana: 1

Sesión: Observa nuestro lenguaje no verbal

Objetivo: Mejorar los aspectos que integran la comunicación verbal y la comunicación no verbal.

Estrategia: Dramatización

Materiales: Un aula equipada con mesas y sillas, lo bastante amplia para albergar a todos docentes y tutores que participan en la dinámica

Tiempo: 30 minutos

Desarrollo

Los docentes y tutores formarán grupos de 3 personas, dos de ellos se situarán uno enfrente del otro para conversar durante 5 minutos sobre un tema que habrá sido previamente dictado o comunicado, deberán hacerlo dando su opinión y tratando de comportarse en la forma en la que lo harían habitualmente. La tercera persona deberá observar la conversación, fijándose en la conducta no verbal de ambos y anotando todo aquello que le parezca relevante, tanto lo que hacen bien como aquello que podrían mejorar.

Al pasar los 5 minutos se volverá a reunir toda la clase y cada uno de los observadores explicará al grupo sus anotaciones. Entre todos comentarán si están de acuerdo con el observador y añadirán sus propias opiniones. Si existe algún aspecto que se considere que se debe mejorar, los que mantenían la conversación la continuarán, realizando las modificaciones pertinentes en su lenguaje no verbal.

Semana: 2

Sesión: Adivina como se siente la otra persona

Objetivo: Describir los aspectos de sentimiento de la otra persona.

Materiales: Un aula equipada con mesas y sillas, lo bastante amplia para albergar a todos los docentes y tutores que participan en la dinámica. Tarjetas para repartir.

Estrategia: Role playing

Tiempo: 30 minutos

Desarrollo

En la siguiente actividad se formarán grupos de dos personas, se repartirá a un miembro de la pareja una tarjeta con una emoción determinada

(cariño, alegría, tristeza, desprecio, enfado...) los docentes y tutores deberán representar una conversación informal, simulando a dos amigos que se encuentran; - Hola Marta. - ¡Eh! Hola Roberto, ¿Cómo va todo? - Todo bien, cuánto tiempo sin verte. ¿Qué es de tu vida? Aquel que tiene la tarjeta deberá expresar la emoción que le haya tocado mediante el lenguaje no verbal, (tono de voz, los gestos, las pausas, distancia que toma con la otra persona, posición...) de manera que su compañero adivine de que emoción se trata. Cada pareja realizará la representación delante de la clase, de forma que todos puedan observar la situación e intentar adivinar la emoción de su compañero. Al acabar, entre todos se comentará en que aspectos de la comunicación no verbal han detectado la emoción, y se corregirá cualquier forma inadecuada de expresarla. Tras observar a todos los grupos, se reflexionará sobre toda la información que nos trasmite la comunicación no verbal.

Semana: 3

Sesión: Comunicación verbal y comunicación no verbal

Objetivo: Favorecer la comunicación verbal y no verbal de los docentes y tutores

Materiales: Un aula equipada con mesas y sillas, lo bastante amplia para albergar a todos los docentes y tutores que participan en la dinámica.

Estrategia: Dramatización

Tiempo: 30 minutos

Desarrollo

Para llevar a cabo esta actividad se dividirá a la clase en grupos de 4 personas. Cada uno de estos grupos deberá pensar en una escena que representar, y cada uno de los miembros del grupo asumirá un papel. La actividad consiste en que representen esta escena delante de sus colegas, acompañando su comunicación verbal de su comunicación no verbal de forma coherente. Por ejemplo, los cuatro miembros del grupo simulan que están aconsejando a uno de sus amigos que acaba de tener una discusión con su pareja. Cada uno de ellos deberá reflejar tanto con sus palabras como su tono

de voz, gestos, o posición, el mismo mensaje. Al finalizar, los compañeros analizarán la representación, comentando en que aspectos de la comunicación no verbal han observado que el mensaje era coherente con la comunicación verbal.

Criterio de evaluación: Se logró una comunicación verbal y no verbal adecuada.

ACTIVIDAD: Asertividad

Introducción teórica

Podemos diferenciar tres estilos a la hora de relacionarnos con los demás.

Asertivo : La persona asertiva muestra respeto hacia su interlocutor así como hacia su propia persona, es decir, defiende sus derechos y respeta los derechos de los demás, mantiene una relación de igual a igual con la otra persona, no se cree ni superior ni inferior, es flexible y sabe solucionar los conflictos mediante el diálogo, de manera pacífica, no intenta manipular, ni deja ser manipulado, consigue sus objetivos sin tener que herir para ello a nadie y es consciente de que tiene derecho a equivocarse, por lo que acepta sus propias limitaciones, siendo a su vez tolerante con los errores ajenos.

Inhibido: La persona con un estilo inhibido, se sitúa en un plano de inferioridad en sus relaciones interpersonales, no se respeta, ni se hace respetar por la otra persona, no defiende sus propios derechos, antepone los deseos de los demás a los suyos propios, quiere siempre agradar a los demás por lo que evita cualquier conflicto y no se atreve a expresar sus propias opiniones o sentimientos por miedo a molestar.

Agresivo: La persona agresiva se considera superior a todos los demás, utiliza la agresión verbal, psicológica y física en sus relaciones, defiende sus derechos por encima de todo sin respetar los de los demás, para conseguir sus objetivos manipula, humilla y atenta contra todos sin considerar el daño a la otra persona. Siempre está en estado de ataque, dispuesto a discutir, es rígido en sus opiniones y no admite sus propios errores, cree que nunca se equivoca.

Algunas técnicas asertivas: A continuación exponemos tres técnicas asertivas que pueden ser utilizadas en situaciones que nos generen conflicto (Castanyer, 2004).

Técnica de la pregunta asertiva: Esta técnica consiste en pensar que la crítica que estamos recibiendo por parte de otra persona está hecha desde la buena intención. Por ello, se deben realizar preguntas con el fin de que nos argumente sus ideas y entendamos mejor que nos está diciendo. Por ejemplo:

1.

- Por tu culpa hemos suspendido el trabajo.
- Veo que no te ha gustado mi forma de trabajar ¿qué crees que debería cambiar, desde tu punto de vista, para que no nos vuelva a suceder lo mismo en otras asignaturas? (Pregunta asertiva)

2.

- Tú tienes la culpa de que hayamos acabado discutiendo, como siempre.
- ¿Qué es exactamente lo que te molesta de mi comportamiento? (Pregunta asertiva)

Aplazamiento asertivo: Esta técnica puede ser utilizada en aquellos momentos en los que nos sintamos incómodos o superados por la situación y no seamos capaces de dar una respuesta a la crítica que estamos recibiendo. Consiste en aplazar la respuesta, hasta que nos sintamos relajados y podamos responder con claridad y de forma correcta. Por ejemplo:

1.

- Por tu culpa hemos suspendido el trabajo.
- Este es un tema con el que solemos tener discrepancias, si te parece, lo hablamos mañana con más calma, ahora me tengo que ir ¿de acuerdo? (Aplazamiento asertivo)

2.

- Tú tienes la culpa de que hayamos acabado discutiendo, como siempre.
- En este momento no me encuentro cómodo para hablar de este tema, ¿te parece que lo hablemos más tarde? (Aplazamiento asertivo)

Técnica del acuerdo asertivo: Esta técnica puede ser utilizada en aquellas situaciones en las que reconozcamos que la otra persona tiene razones para estar enfadada, pero consideremos que no nos lo está diciendo de forma adecuada o que está generalizando. Por ejemplo:

1.

- Por tu culpa hemos suspendido el trabajo.

- Tienes razón, se me olvidó acabar mi parte del trabajo, normalmente siempre la realizo con tiempo, intentaré que no se vuelva a repetir. (Acuerdo asertivo)

2.

- Tú tienes la culpa de que hayamos acabado discutiendo, como siempre.

- Es verdad, he sacado yo el tema, pero sabes que, normalmente, soy muy tranquilo y no me gusta discutir. (Acuerdo asertivo)

Semana: 1

SESIÓN 1: ¿Qué entendemos por asertividad?

Objetivo: Conocer que es lo que entienden por asertividad el personal y reforzarlo.

Estrategia: Dramatización

Materiales: Un aula equipada con mesas y sillas, lo bastante amplia para albergar a todos los docentes y tutores que participan en la dinámica.

Tiempo: 30 minutos

Desarrollo

La asertividad es la capacidad que tienen las personas de expresar sus sentimientos, lo que piensan y sienten sin ofender a nadie, sin dejarse manipular y sin manipular a los demás. Para entender mejor lo que es la asertividad, vamos a partir de la consideración de tres formas de conducta que manifiestan los seres humanos: no asertividad, agresividad y asertividad. Vamos a explicar cada una de ellas con una metáfora tomada de "Ratones, Dragones y Seres Humanos Auténticos":

LOS RATONES

Los ratones son animales simpáticos, pequeños, delicados, suaves... Si nadie se mete con ellos y en la vida les va bien. Corretean, buscan comida, juegan entre ellos... Sin embargo como por su pequeño tamaño no son muy fuertes cuando se encuentran con algún problema... una tormenta, un enemigo

que se aproxima, otro ratón que les disputa la comida... entonces... se quedan callados, se esconden, huyen... LAS PERSONAS, A VECES, TAMBIEN SE COMPORTAN COMO RATONES... Cuando un amigo les quita algo... Si les gritan, o los insultan, o los miran mal... Si se les “cuelan” en el cine o en la tienda... EN VEZ DE COMPORTARSE COMO AUTENTICOS SERES HUMANOS Y DEFENDERSE DE ESTAS Y OTRAS AGRESIONES CON CALMA, SEGURIDAD Y FIRMEZA SE CALLAN, SE ASUSTAN, SE PONEN NERVIOSOS, SE ENCOGEN O ECHAN A CORRER...

A estas “personas ratones” la gente los llama: TIMIDOS, INTROVERTIDOS, INSEGUROS, O...

NO ASERTIVOS

Reflexiona un poco:

¿Qué situaciones de tu vida te hacen sentir inseguro? ¿Hay personas con las que te sientes mal, “cortado”, retraído? ¿Cómo sueles reaccionar en esas situaciones o con esas personas?

LOS DRAGONES

Los dragones son otra clase de animales GRANDES, MUY FUERTES, PODEROSOS... A diferencia de los ratones, los dragones son ¡FIEROS Y AGRESIVOS! Por eso, cuando tienen algún problema con otro animal, sea este grande o pequeño, Se enfrentan a el: DAN MANOTAZOS EMPUJAN Y PISOTEAN DESTRUYEN SUS PROPIEDADES GRITAN ENSORDECEDORAMENTE NO ASERTIVOS ABRASAN CON EL FUEGO DE SU BOCA LOS DRAGONES VAN POR LA VIDA PISOTEANDO AL RESTO DE LOS ANIMALES Y, POR LO GENERAL,

¡ABUSAN DE LOS MAS DEBILES E INDEFENSOS!

Reflexionemos un poco:

A veces algunas personas también se comportan como auténticos dragones: BUSCAN PELEA... GRITAN, INSULTAN... ABUSAN DE OTROS...

LAS PERSONAS ASERTIVAS

Vistas ya las dos conductas que indican falta de asertividad, veamos, por fin, como se comporta, que piensa y siente la persona que sí es asertiva. Las personas asertivas conocen sus propios derechos y los defienden, respetando a los demás, es decir, no van a “ganar”, sino a “llegar a un acuerdo”

LAS PERSONAS ASERTIVAS:

- Miran a los ojos cuando hablan.
- Expresan sus sentimientos sin agredir a nadie.
- Son capaces de decir “no” sin ofender.
- Creen en unos derechos tanto para sí mismos como para los demás.
- Tienen buena autoestima, no se sienten superiores ni inferiores a nadie.
- Tienen respeto por uno mismo
- Controlan sus emociones
- Aclaran equívocos
- Los demás se sienten valorados y respetados
- La persona asertiva suele ser considerada “buena”, pero no “tonta”

Semana: 2

Sesión: Técnicas asertivas

Objetivo: Conocer el estilo asertivo e identificar los otros dos estilos de la relación interpersonal

Materiales: Un aula equipada con mesas y sillas, lo bastante amplia para albergar a todos docentes y tutores que participan en la dinámica.

Estrategia: Role playing

Tiempo: 30 minutos

Desarrollo

En la siguiente actividad se pondrán en práctica las técnicas de la pregunta asertiva, el aplazamiento asertivo y el acuerdo asertivo. Para ello se dividirá a la clase por parejas, quienes deberán simular las siguientes situaciones:

- Un docente le reprocha a otro que no se haya acordado de esperarlo para ir juntos a casa después del trabajo.
- Un docente recrimina al otro por llegar media hora tarde de la hora acordada.
- Un familiar reprende contra otro argumentando que está siempre malhumorado y solo piensa en sí mismo.
- Un Docente acusa a otro de dejarlo de lado por comenzar a conocer a docentes nuevos.
- Cada miembro de la pareja asumirá un papel, uno de ellos realizará la crítica y el otro deberá contestar utilizando las diferentes técnicas asertivas.
- Se irán intercambiando los papeles para que ambos puedan practicar estas técnicas en las diferentes situaciones sugeridas.

Tras pasar 15 minutos toda la clase se reunirá de nuevo y en grupo se comentará la actividad. Cada pareja explicará de qué manera ha utilizado las técnicas asertivas y que dificultades ha observado, y podrá realizar las sugerencias o aportaciones que considere oportunas.

Semana: 3

Sesión: Debate asertivo

Objetivo: Tomar conciencia de la importancia de los comportarnos de forma asertiva en nuestras relaciones interpersonales.

Materiales: Un aula equipada con mesas y sillas, lo bastante amplia para albergar a todos docentes y tutores que participan en la dinámica

.Estrategia: Debate

Tiempo: 30 minutos

Desarrollo

Se dividirá la clase en grupos de 4 o 5 personas. A cada grupo se le propondrá que debata sobre un tema determinado, y a cada miembro del grupo se le asignará una postura ante este tema.

Por ejemplo, se propone a los miembros del grupo que simulen que cada uno de ellos es el delegado de una de las clases de su curso, y se han reunido para debatir si los exámenes de recuperación se realizarán en julio o en septiembre. Cada miembro del grupo deberá tener una postura (uno defenderá que se realicen en julio, otros en septiembre y uno de ellos puede proponer una alternativa distinta).

Deben realizar el debate practicando la conducta asertiva; tratando, por tanto, de respetar los turnos de palabra de sus colegas, hacer respetar su turno de palabra, expresar sus puntos de vista, respetar los puntos de vista de los demás, cuidando su lenguaje no verbal y verbal etc.

Cada grupo deberá debatir durante 5 minutos delante del resto de la clase, de esta forma todos los alumnos podrán observar y aprender de las conductas asertivas de sus compañeros. Al acabar el debate, todos podrán dar su opinión comentando tanto los aspectos positivos como aquellos que se puedan mejorar.

Criterio de evaluación: Se logró una asertividad adecuada.

ACTIVIDAD: Defender los propios derechos y opiniones

Introducción teórica

Todas las personas poseemos una serie de derechos que deben ser respetados. En ocasiones, durante nuestras relaciones interpersonales estos derechos son vulnerados (insultos, humillaciones, se nos minusvalora, no se nos respeta, no se tienen en cuenta nuestras opiniones...) y de igual forma, otras ocasiones somos nosotros mismos quienes atentamos contra los derechos de los demás. Debemos, por tanto, conocer cuáles son nuestros derechos, aprender a defenderlos y hacerlos respetar, y de igual forma respetar los derechos de los demás, siempre de manera asertiva.

A continuación exponemos nuestros derechos asertivos (Castanyer, 2004).

Tengo derecho a:

- Ser tratado con respeto y dignidad.
- Tener y expresar mis propios sentimientos y opiniones.
- Ser escuchado y tomado en serio.
- Juzgar mis necesidades, establecer mis prioridades y tomar mis propias decisiones.

- Decir “no” sin sentirme culpable.
- Decidir qué hacer con mis propiedades, cuerpo, tiempo, etc. Mientras no se violen los derechos de otras personas.
- Tener éxito.
- Gozar y disfrutar.
- Mi descanso y aislamiento siendo asertivo.
- Superarme, aun superando a los demás.

Semana: 1

Sesión: Defender nuestros derechos

Objetivo: Conocer y asimilar los derechos

Estrategia: Role playing

Materiales: Un aula equipada con mesas y sillas, lo bastante amplia para albergar a todos docentes y tutores que participan en la dinámica.

Tiempo: 30 minutos

Desarrollo

En la siguiente actividad se les propone a los docentes que imaginen las siguientes situaciones:

- Estas en el cine y la persona del asiento de al lado habla constantemente en un tono muy elevado.
- Estas haciendo cola, para entregar unos papeles en la secretaría de tu instituto, y varias personas se cuelan en la fila por delante de ti.

Deberán formar parejas y representar cada una de estas escenas, cada vez será uno de los miembros de la pareja quien defienda sus derechos de manera asertiva ante estas situaciones.

Antes de empezar se les da los siguientes consejos, para defender sus derechos de manera asertiva

- Expresa la expresión verbal correcta (expresiones directas, sin rodeos, mensajes “yo”, breves y claros).

- Utiliza un lenguaje corporal asertivo (tono de voz firme y tranquilo, contacto ocular, distancia cercana al interlocutor...)
- Dirigirte a la otra persona de manera respetuosa y amable, sin dar órdenes ni intentar “castigarlo” o ridiculizarlo por lo ocurrido.
- Pide mediante una sugerencia el cambio de conducta
- Agradece a la otra persona que te haya escuchado.

Tras 15 minutos de práctica se volverá a reunir a toda la clase, y se reflexionará sobre cómo suelen actuar frente estas situaciones, y que ventajas nos aporta defender nuestros derechos de manera asertiva.

Semana: 2

Sesión: Defender y respetar opiniones

Objetivo: Aprender a expresar nuestros sentimientos, opiniones y derechos y defenderlos de manera asertiva ante otra persona.

Materiales: Un aula equipada con mesas y sillas, lo bastante amplia para albergar a todos docentes y tutores que participan en la dinámica.

Estrategia: Debate

Tiempo: 30 minutos

Desarrollo

Se dividirá a la clase en grupos de 4 personas. Cada grupo deberá realizar un debate sobre uno de estos temas (la eutanasia, el aborto, la pena de muerte, la delincuencia), se procurará que los miembros del grupo tengan opiniones contrapuestas en el tema elegido, si no es así, simularán que se defienden puntos de vista opuestos.

Cada uno de los miembros del grupo deberá defender su opinión y respetar la de los demás de manera asertiva, siguiendo los siguientes consejos:

- Explica tu opinión a través de frases cortas, mensajes “yo”, tono de voz firme, pero amistoso y agradable y habla de forma calmada.

- Intenta que todo el mundo atienda mientras estas exponiendo tu opinión.
- Si es necesario repite tu mensaje o añade más información.
- Escucha con atención los argumentos de las otras personas y muestra interés por lo que dicen.
- Haz preguntas empáticas para comprender mejor el punto de vista de las otras personas.
- Señala aquellos aspectos en lo que coincidáis o te parezcan positivos.
- Expresa tu opinión sin descalificar las ideas de los demás.

El debate durará 15 minutos, tras este tiempo se comentará de forma conjunta la actividad. Cada grupo expondrá como se ha sentido al defender sus opiniones así como al respetar la de los demás de manera asertiva. Se señalarán las dificultades que se hayan tenido y entre todos se intentarán dar soluciones o alternativas.

Semana: 3

Sesión: Ejemplos cotidianos

Objetivo: Fomentar el respeto por los derechos, opiniones y sentimientos los demás.

Materiales Un aula equipada con mesas y sillas, lo bastante amplia para albergar a todos docentes y tutores que participan en la dinámica

Estrategia: Debate

Tiempo: 30 minutos

Desarrollo

Para la realización de la siguiente actividad se dividirá a la clase en grupos de 5 personas. Cada uno de los miembros del grupo deberá pensar en una situación que les haya ocurrido recientemente en la que: han sido vulnerados sus derechos, no se han tenido en cuenta sus sentimientos o no han sabido defender sus opiniones de manera asertiva.

Por ejemplo:

Nuestro grupo de amigos está formado por 6 personas, el otro día nos reunimos para decidir cuál sería el destino de nuestro próximo viaje. Todos los miembros del grupo opinaron, pero al llegar mi turno ninguno de mis compañeros escucho mi opinión al respecto, alegando que todos estaban de acuerdo y no iban a cambiar el destino por una persona. Ante esta situación no supe reaccionar de manera asertiva y comenzamos a discutir.

Se dejarán 5 minutos para que cada uno de los miembros del grupo piense en una de estas situaciones. A continuación, cada uno de los miembros expondrá su historia, cómo se sintió ante tal situación y como debería haber actuado según el estilo asertivo. Tras 10 minutos se volverá a reunir toda la clase, y se les pedirá que piensen en una situación que hayan vivido recientemente en la que: han vulnerado los derechos de otra persona, no han tenido en cuenta los sentimientos de otro o no han respetado las opiniones de un colega. Cada miembro comentará a su grupo la situación en la que haya pensado, y se reflexionará sobre la importancia de saber defender nuestros derechos, sentimientos y opiniones de igual forma que respetamos los derechos opiniones y sentimiento de los demás.

Criterio de evaluación: Se logró Defender los propios derechos y opiniones

ACTIVIDAD: Decir no y cortar interacciones

Introducción teórica. : Como hemos explicado en la sesión anterior, dentro del apartado derechos asertivos, todas las personas tenemos el derecho a decir “no” y rechazar peticiones, y no tenemos por qué sentirnos culpables por ello, ni ceder para conseguir la aprobación de los demás. Es muy frecuente que otras personas nos pidan que hagamos algo que no queremos e insistan intentándonos manipular, haciéndonos sentir culpables o dándonos múltiples razones de por qué deberíamos hacer lo que nos dicen o piden. Debemos recordar que tenemos derecho a expresar nuestros propios sentimientos y opiniones, juzgar nuestras necesidades, establecer nuestras prioridades y tomar nuestras propias decisiones, decir “no” sin sentirnos culpables y de la misma forma pedir lo que queremos entendiendo que las otras personas también tienen el derecho a decir “no”.

A continuación, exponemos un guía en las que se marcan las pautas a seguir para decir no y responder y recibir negativas de manera asertiva (Monjas, 2007).

Decir “no” de manera asertiva.

1. Decidir por ti mismo que no quieres o no debes hacer lo que te piden.
2. Buscar el momento y el lugar apropiado para comunicar nuestra decisión a la otra persona (cuando haya poca gente, pudiendo estar a solas con la otra persona, cuando consideremos que el otro se encuentra relajado y dispuesto a escucharnos...)
3. Utilizar las expresiones verbales correctas e intentar expresarlo de una forma directa, sin rodeos, breve y clara. Si lo creemos oportuno es positivo que justifiquemos o demos una razón a nuestra negativa.
4. Acompañar nuestra comunicación verbal de nuestra comunicación no verbal, utilizando un lenguaje corporal asertivo (contacto ocular, expresión corporal tranquila, tono de voz firme y seguro...)
5. En el caso que lo consideremos oportuno, sugerir una alternativa.
6. Agradecer a la otra persona que haya comprendido y aceptado tu decisión.

Recibir y responder a una negativa de manera asertiva.

1. Escuchar con atención e interés lo que nos está diciendo la otra persona al negarse a nuestra petición.
2. Ponernos en el lugar de la otra persona para comprender lo que nos dice y su punto de vista.
3. Controlar el enfado y aquellas sensaciones desagradables que nos produzca escuchar la negativa de la otra persona.
4. Actuar en consecuencia a lo que nos dice la otra persona (abandonar el tema, pedir más aclaraciones, seguir insistiendo si se cree necesario...)

Semana: 1

Sesión: Decir no de forma asertiva

Objetivo: Tomar conciencia del derecho de decir no

Estrategia: Dramatización

Materiales: Un aula equipada con mesas y sillas, lo bastante amplia para albergar a todos docentes y tutores que participan en la dinámica

Tiempo: 30 minutos

Desarrollo

Para la realización de la siguiente actividad se dividirá la clase por parejas, para que practiquen entre ellos a decir no de manera asertiva, simulando las siguientes situaciones:

- Tu colega te pide que le que le planches el bimestral del I bimestre al II bimestre.
- Te proponen no ir a trabajar e irte a casa de un colega.
- Durante una fiesta tu colega a insisten en que bebas más alcohol y pruebes el tabaco.
- Después del trabajo del día un colega te cuenta que observo a dos alumnos en el baño tomando y no le dijo nada a la directora de la sede. Cada miembro de la pareja asumirá un papel, de forma en que uno será el que insista, utilizando todo tipo de estrategias para que su compañero ceda, y el otro deberá negarse de manera asertiva, haciendo uso de la técnica del disco rayado y la técnica del banco de niebla, así como aplicando las técnicas de la guía para decir “no”, explicada en la introducción teórica. La pareja se irá intercambiando los papeles para que ambos puedan practicar las técnicas.

Tras 20 minutos de práctica se volverá a reunir toda la clase para comentar la actividad, así como para reflexionar sobre las ventajas de decir no de manera asertiva.

Semana: 2

Sesión: Cortar interacciones

Objetivo: Aprender a corta interacciones de forma asertiva.

Materiales: Un aula equipada con mesas y sillas, lo bastante amplia para albergar a todos docentes y tutores que participan en la dinámica

Estrategia: Debate

Tiempo: 30 minutos

Desarrollo

En la siguiente actividad se pondrá en práctica la técnica del sándwich, con el objetivo de aprender a cortar interacciones de forma asertiva. Se formarán parejas para que practiquen entre ellas simulando las siguientes situaciones:

- Voy a una tienda y el vendedor insiste en venderme un producto que no me gusta, ni necesito.
- Tengo mucha prisa y justo antes de salir de casa me llama un amigo por teléfono, intento cortarle pero habla mucho.
- Una docente me pide que le preste un collar, tiene un gran valor sentimental para mí y preferiría no prestárselo a nadie.

Las parejas se irán intercambiando los roles para que cada vez sea uno el que practique a cortar interacciones de forma asertiva. Tras 15 minutos de práctica, la clase se volverá a reunir para comentar la actividad y las dificultades que han tenido. Por último, se reflexionará sobre cómo nos sentimos cuando tenemos que decirle “no” a una persona, y de qué manera mejorara la situación si utilizamos la asertividad.

Semana: 3

Sesión: Asimilar las negativas

Objetivo: Asimilar el nivel de acciones negativas

Materiales: Un aula equipada con mesas y sillas, lo bastante amplia para albergar a todos docentes y tutores que participan en la dinámica

Estrategia:

Tiempo: 30 minutos

Desarrollo

Para la realización de la siguiente actividad se formarán grupos de 4 personas. Se pretende que los alumnos contesten a las negativas que reciben por parte de sus colegas de manera asertiva. Cada grupo deberá recrear una situación (pudiéndose utilizar algunas de las situaciones que se han propuesto en los dos ejercicios anteriores) en la que se le da una negativa a uno de los miembros del grupo, y éste deberá aceptarla con asertividad, para ello podrá utilizar las técnicas propuestas en la guía para recibir y responder a las negativas, explicada en la introducción teórica. El grupo podrá decidir si la negativa se hace de manera asertiva, inhibida o agresiva. Sin embargo, todos los miembros deberán responder a esta negativa con asertividad. Tras dejarles 5 minutos para que piensen en qué situación van a recrear, cada grupo saldrá delante del resto de la clase a representar su escena. Al finalizar cada uno de los grupos, los compañeros comentarán los aspectos positivos que han observado en su representación así como posibles aspectos a mejorar.

Una vez hayan acabado todos los grupos, se reflexionará sobre cómo nos sentimos cuando recibimos una negativa, así como sobre los beneficios de utilizar la asertividad tanto para dar una negativa como para asimilarla.

Criterio de evaluación: Se logró a decir no y cortar interacciones

ACTIVIDAD: Hacer peticiones y relacionarlos con el sexo apuesto

Introducción teórica

Los seres humanos somos seres sociales, por lo que es habitual que en nuestro día a día nos decidamos a hacer peticiones a otras personas. Como hemos estado viendo, las personas asertivas se esfuerzan por conseguir sus objetivos, satisfacer sus necesidades y hacer realidad sus deseos. Por lo que debemos entender estas peticiones como algo natural y positivo, tanto para nosotros como para nuestras relaciones interpersonales, siempre que las realicemos de una manera asertiva.

Para realizar peticiones de forma asertiva podemos seguir las siguientes pautas (Roca, 2007):

- En primer lugar, deberemos tener claro cuáles son nuestros objetivos, las características de la situación y de la persona a la que realizamos la petición.
- Debemos evitar las actitudes de exigencia (hacia ti mismo o hacia la otra persona) o catastrofismo (si rechaza tu petición te está rechazando a ti como persona).
- Es importante que elijamos el momento oportuno para hacerla. Un momento en el que podamos conversar sin prisas y nos encontremos cómodos y relajados.
- Debemos recordar que la otra persona tiene el derecho a decidir y a decirnos "no". Por ello no debemos sentirnos rechazados, ni en ridículo.
- Respetar los derechos y sentimiento de la otra persona.
- Cuidar el lenguaje no verbal (volumen de voz adecuado, tono amable, mantener el contacto visual...) y que éste tenga congruencia con nuestras palabras. Asimismo deberemos observar el lenguaje no verbal de la otra persona para saber si es el momento más adecuado o como se está tomando nuestra petición.
- Cuidar la forma (ser amables, pedir las cosas por favor, agradecer que te escuche...) y el contenido (peticiones realistas, claras y concretas, explicar el interés que tiene para ti...)

Semana: 1

Sesión: Hacer peticiones

Objetivo: Aprender hacer peticiones de manera asertiva

Estrategia: Dramatización

Materiales: Un aula equipada con mesas y sillas, lo bastante amplia para albergar a todos docentes y tutores que participan en la dinámica

Tiempo: 30 minutos

Desarrollo

En la siguiente actividad se pondrán en práctica las pautas ofrecidas durante la introducción teórica, para hacer peticiones de forma asertiva. Por parejas (en la medida de lo posible se intentará formar parejas) los docentes simularán las siguientes situaciones:

- Pide al director que te deje salir de clase antes de la hora, para realizar una llamada importante.
- Pide dinero a un amigo.
- Invita a una colega a tomar algo después de las clases.

Cada vez será uno de los miembros del grupo quien deberá practicar a hacer peticiones. El otro colega podrá decidir si acepta la petición o la rechaza, siempre que lo haga de manera asertiva. Tras 20 minutos de práctica se comentará en grupo la actividad y se reflexionará sobre las ventajas de hacer peticiones de manera asertiva.

Semana: 2

Sesión: Hacer y recibir elogios

Objetivo: Mejorar la capacidad de hacer y de recibir elogios

Materiales: Un aula equipada con mesas y sillas, lo bastante amplia para albergar a todos docentes y tutores que participan en la dinámica.

Estrategia: Roll playing

Tiempo: 30 minutos

Desarrollo

Para la realización de la siguiente actividad se pedirá a los docentes que se pongan de pie y formen dos filas, colocándose unos enfrente de los otros e intentando que ambas filas tengan el mismo número de alumnos, de manera que todos los alumnos tengan un colega enfrente.

La actividad consiste en decirle a su colega de enfrente un elogio sincero, es decir destacar alguna de sus cualidades o alguno de sus aspectos positivos. Al

acabar, será este mismo compañero quien nos diga un elogio. Tras pasar 3 minutos, una de las filas se moverá un sitio hacia la izquierda y repetiremos la misma operación con el siguiente compañero, de manera que podemos decir y recibir un elogio de todos los compañeros de nuestra clase.

Tras 15 minutos de práctica, los alumnos tomarán asiento y se reflexionará sobre como solemos reaccionar cuando otra persona nos hace un elogio, y porque en ocasiones nos avergonzamos e intentamos quitarnos méritos o quitarle importancia a lo que nos están diciendo. Asimismo, se compartirán técnicas para hacer y recibir elogios de manera asertiva

Semana: 3

Sesión: Iniciar conversaciones

Objetivo: Conocer nuevas técnicas para iniciar relaciones y comunicarse de manera asertiva

Materiales: Un aula equipada con mesas y sillas, lo bastante amplia para albergar a todos docentes y tutores que participan en la dinámica.

Estrategia: Roll playing

Tiempo: 30 minutos

Desarrollo

Para la realización de la siguiente actividad se pedirá a los alumnos que formen pareja con aquella persona del aula con la que tengan menos relación o más dificultad para relacionarse. Una vez formadas las parejas se les pedirá que inicien una conversación. Se les dará las siguientes pautas a seguir Iniciar conversación

- Saludo agradable y amistoso
- Inicia la conversación con una frase hecha o comentando algún tema que sea de su interés o de interés mutuo.
- Mantener conversación
- Cuida el lenguaje no verbal.
- Haz preguntas abiertas.

- Utiliza la información que te da el interlocutor para continuar la conversación.
- Realiza una escucha activa
- Date a conocer de manera oportuna y gradual
- Haz elogios sinceros y recibe los elogios con naturalidad y agrado
- Muéstrate de acuerdo en lo posible

Cerrar conversación

- Observar el lenguaje no verbal de tu interlocutor te ayudará a saber si la conversación se está haciendo larga y pesada.
- Corta la conversación de manera asertiva. “Me ha gustado mucho conversar contigo...” “Si te parece otro día seguimos charlando...”

Tras 15 minutos de práctica se reunirá a toda la clase para comentar la actividad. Cada pareja deberá explicar al resto de sus compañeros su experiencia y como se han sentido poniendo en práctica las pautas asertivas.

Criterio de evaluación: Se logró hacer peticiones y relacionarlos con el sexo apuesto.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, E. (1987). *Asertividad: como ser tú mismo sin culpas*. México
- Dionne, Reig Pintado** (1994) „*Reto al cambio.*” Mc.Graw Hill, México,DF.
Castanyer M. – Spiess, O. (1998). *La asertividad expresión de una sana autoestima*. Bilbao; Desclee de Brower, S.A. 8va Edición.
- Ditoe (2006). RD N° 0586-2006 –ED. Marco Teórico de la dirección de tutoría y orientación educativa. Lima: autor
- Elizondo, M. (2000). *Asertividad y escucha activa en el ámbito académico*. México: Trillas
- Flores, M (1989). *Asertividad, agresividad y solución de situaciones problemáticas en una muestra mexicana*. Tesis inédita de Maestría en psicología social. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Flores, G. M. & Díaz-Loving, R. (2002). *Asertividad: Una alternativa para el óptimo manejo de las relaciones interpersonales*. México: Porrúa-UADY.
- Flores, G. M. & Díaz-Loving, R. (2004). *Escala Multidimensional de Asertividad*. México: Manual Moderno.
- Flores, G. M. (1989). *Asertividad, Agresividad y Solución de Situaciones Problemáticas en una muestra mexicana*. Tesis de Maestría en Psicología Social. Facultad de Psicología, UNAM. México, D. F.
- Guerrero, M. G. y Lizano, C. F. (1998). *Baremo del Test de Autoinforme de la Conducta Asertiva en Lima Metropolitana*. Tesis de Licenciatura. Lima: Universidad Femenina del Sagrado Corazón.
- INTEF (SN). *La Educación Inclusiva*. Recuperado de: <http://www.ite.educacion.es/formacion/materiales/72/cd/curso/pdf/1.pdf>
- Mercado E. (2006) *Relación entre adaptación de conducta y la asertividad en alumnos de 12 a 17 años, donde uno o ambos padres se encuentran trabajando en el exterior del C.E.A. Juan Pablo II de Trujillo*

MINEDU (2016). *Currículo Nacional de la Educación Básica*. Recuperado de: <http://www.minedu.gob.pe/curriculo/pdf/curriculo-nacional-2016-2.pdf>

MINEDU (2016). *Tutoría y Orientación Educativa en la educación secundaria*. Recuperado de: <http://tutoria.minedu.gob.pe/assets/tutoria-y-orientacion-educativa-en-la-orientacion-secundaria.pdf>

Ministerio de Educación Republica del Perú – MED (2007). *Tutoría y Orientación educativa en la educación primaria n*. Lima DITOE

Ministerio de Educación Republica del Perú – MED (2005) *diseño curricular nacional de la educación básica regular*. Lima: autor

Ministerio de Educación República del Perú – MED (2005) *marco conceptual de tutoría y orientación educacional. Propuesta de convivencia y disciplina escolar democrática*. Lima: DITOE

ORIENTAEDUC (2000). *La Tutoría en la Educación Secundaria*. Recuperado de: <http://www.orientaeduc.com/orientacion/tutoria/55-la-tutoria-en-la-educacion-secundaria>

Pelechano, V. (1996). *Habilidades interpersonales*. Valencia: Promolibro.

Tantaleán Terrones, Lizley Janne (2011). *Efectos del programa*

Hazte cargo de tu vida, en el asertividad de adolescentes de una institución educativa privada de Ventanilla - Callao. UNIFE (tesis de maestría publicada) Escuela de Postgrado. Programa de Maestría en Psicología. Lima; Perú.

Royo, Y., Pérez, C., Almela, A., Pons, R., & Herranz, C. (2002). *La Acción Tutorial en Primaria*. Recuperado de: <http://www.poli.edu.co/sites/default/files/guiausocitasbibliografiaapa.pdf>

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

" Nivel de asertividad en docentes y tutores de la Institución Educativa Pamer, 2017."

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	DEFINICIÓN DE LA VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	La asertividad Según García y Magas (1994), es aquella capacidad para expresar nuestros sentimientos, ideas u opiniones de manera clara, directa, sencilla y eficaz, en el momento idóneo y a la persona indicada. Será, también, aquella capacidad para el justo desenvolvimiento en un medio ya sea social o laboral normalizado. Asertividad será el respeto por uno mismo y el respeto hacia los demás. Asertividad, además será que el individuo sea honesto, equilibrado emocionalmente, que saber escuchar y utiliza un lenguaje verbal y no verbal correcto.	Dimensiones <ul style="list-style-type: none"> • Demostrar disconformidad • Manifestación de sentimientos y carencias • Eficacia • Interacción con organizaciones • Expresión de opiniones • Decir no 	Tipo: aplicada, de enfoque cuantitativo. Nivel: descriptivo Diseño: No experimental de corte transversal Población: 73 tutores y docentes del colegio Pamer Muestra 73 no probabilística Instrumento: Escala de Asertividad , Matus Puntuación: La puntuación directa (PD) de cada factor se da mediante la suma de cada ítem. +3 ,+2, +1, -1, -2, -3 Duración 15 minutos aprox Adaptado: León y Vargas (2009)
¿Cuál es el nivel de asertividad en los docentes y tutores de la Institución educativa Pamer?	Determinar el nivel de asertividad en los docentes y tutores de la Institución educativa Pamer, 2017			
Problemas específicos	Objetivos específicos			
¿Cuál es el nivel de disconformidad en los docentes y tutores, de la Institución Educativa Pamer, 2017?	Identificar el nivel de la disconformidad en los docentes y tutores de la Institución educativa Pamer, 2017			
¿Cuál es el nivel de los sentimientos y carencia en los docentes y tutores de la Institución Educativa Pamer, 2017?	Identificar el nivel de los sentimientos y carencia en los docentes y tutores de la Institución educativa Pamer, 2017.			
¿Cuál es la eficacia en los docentes y tutores de la Institución Educativa Pamer, 2017?	Precisar la eficacia en los docentes y tutores de la Institución educativa Pamer, 2017			
¿Cuál es la Interacción en los docentes y tutores de la Institución Educativa Pamer, 2017?	Identificar la Interacción en los docentes y tutores de la Institución educativa Pamer, 2017			
¿Cuál es la expresión de opiniones en los docentes y tutores de la Institución Educativa Pamer, 2017?	Precisar la expresión de opiniones en los docentes y tutores de la Institución educativa Pamer, 2017			
¿Cuál el decir no en los docentes y tutores de la Institución Educativa Pamer, 2017?	Establecer el decir no en los docentes y tutores de la Institución educativa Pamer, 2017			

ANEXO 2

CARTA DE PRESENTACIÓN



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 09 de Mayo del 2017

Carta N° 1370-2017-DFPTS

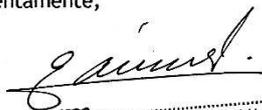
Señor
CARLOS CAHUANA HUAPAYA
DIRECTOR GENERAL
I.E.P. PAMER

Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento a la señorita **Selene ABANTO CASTILLO**, estudiante de la Carrera Profesional de Psicología de nuestra Facultad, identificada con código 05-990426-7, quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Institución que usted dirige; para poder así optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología, bajo la Modalidad de Suficiencia Profesional.

Agradezco la atención a la presente carta y renuevo mis cordiales saludos.

Atentamente,



Dr. RAMIRO GÓMEZ SALAS
Decano (e)
Facultad de Psicología y Trabajo Social

RGS/erh
Id. 643659

ANEXO 3

Test de Asertividad, Rattus

Fecha: _____ Edad: _____ Sexo: _____ Sede: _____

Tutor o Docente: _____ Especialidad: _____

INSTRUCCIONES: Indica, mediante el código siguiente, hasta qué punto te describen o caracterizan cada una de las frases siguientes.

+3 Muy característico de mí, extremadamente descriptivo.

+2 Bastante característico de mí, bastante descriptivo.

+1 Algo característico de mí, ligeramente descriptivo.

-1 Algo no característico de mí, ligeramente no descriptivo.

-2 Bastante poco característico de mí, no descriptivo.

-3 Muy poco característico de mí, extremadamente no descriptivo.

Lee detenidamente las siguientes afirmaciones y coloca su puntuación sobre la casilla situada a la derecha.

Nº	Ítem	Respuesta
1	Mucha gente parece ser más agresiva que yo.	
2	He dudado en solicitar o aceptar citas por timidez.	
3	Cuando la comida que me han servido en un restaurante no está hecha a mi gusto me quejo al camarero/a.	
4	Me esfuerzo en evitar ofender los sentimientos de otras personas Aun cuando me hayan molestado.	
5	Cuando un vendedor se ha molestado mucho mostrándome un Producto que luego no me agrada, paso un mal rato al decir "no".	
6	Cuando me dicen que haga algo, insisto en saber por qué.	
7	Hay veces en que provoco abiertamente una discusión.	
8	Lucho, como la mayoría de la gente, por mantener mi posición.	
9	En realidad, la gente se aprovecha con frecuencia de mí.	
10	Disfruto entablando conversación con conocidos y extraños.	
11	Con frecuencia no sé qué decir a personas atractivas del otro sexo.	

12	Rehúyo telefonar a instituciones y empresas.	
13	En caso de solicitar un trabajo o la admisión en una institución Preferiría escribir cartas a realizar entrevistas personales.	
14	Me resulta embarazoso devolver un artículo comprado.	
15	Si un pariente cercano o respetable me molesta, prefiero ocultar mis Sentimientos antes que expresar mi disgusto.	
16	He evitado hacer preguntas por miedo a parecer tonto/a.	
17	Durante una discusión, con frecuencia temo alterarme tanto como para ponerme a temblar.	
18	Si un eminente conferenciante hiciera una afirmación que considero incorrecta, yo expondría públicamente mi punto de vista.	
19	Evito discutir sobre precios con dependientes o vendedores.	
20	Cuando he hecho algo importante o meritorio, trato de que los demás se enteren de ello.	
21	Soy abierto y franco en lo que respecta a mis sentimientos.	
22	Si alguien ha hablado mal de mí o me ha atribuido hechos falsos, o la busco cuanto antes para dejar las cosas claras.	
23	Con frecuencia paso un mal rato al decir "no".	
24	Suelo reprimir mis emociones antes de hacer una escena.	
25	En el restaurante o en cualquier sitio semejante, protesto por un mal servicio.	
26	Cuando me alaban con frecuencia, no sé qué responder.	
27	Si dos personas en el teatro o en una conferencia están hablando demasiado alto, les digo que se callen o que se vayan a hablar a otra parte.	
28	Si alguien se me cuela en una fila, le llamo abiertamente la atención.	
29	Expreso mis opiniones con facilidad.	
30	Hay ocasiones en que soy incapaz de decir nada.	