

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA**  
**FACULTAD DE ENFERMERÍA**



**“CONDUCTA ASERTIVA EN ESTUDIANTES DEL I Y VII SEMESTRE DE LAS ESCUELAS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA Y PSICOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA. AREQUIPA 2016”**

Tesis presentada por las Bachilleres:

**EVELYN SAYURI MEDINA CHAMBI**

**CINDY ANGIE MAMANI GUETAT**

Para optar el Título Profesional de:

***LICENCIADA EN ENFERMERÍA***

**AREQUIPA – PERÚ**  
**2016**

## PRESENTACIÓN

SEÑORA DECANA DE LA FACULTAD DE ENFERMERÍA DE LA UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DE ENFERMERÍA.

S.D.

De conformidad con lo establecido por la Facultad de Enfermería que usted tan acertadamente dirige, presento a su consideración y a la de los señores Miembros del Jurado en el presente trabajo de investigación titulado: **“CONDUCTA ASERTIVA EN ESTUDIANTES DEL I Y VII SEMESTRE DE LAS ESCUELAS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA Y PSICOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA. AREQUIPA 2016”**, requisito necesario para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería.

Espero que el trabajo de investigación sea de su conformidad y cumpla con los requerimientos adecuados y técnicas correspondientes.

Arequipa, julio de 2016

---

EVELYN SAYURI MEDINA CHAMBI

CINDY ANGIE MAMANI GUETAT



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA  
FACULTAD DE ENFERMERÍA

**DICTAMEN DE BORRADOR DE TESIS**

A : Dra. Sonia Nuñez Chavez  
Decana de la Facultad de Enfermería de la U.C.S.M.

De : Jurado Dictaminador

Asunto : Dictamen del Borrador de Tesis:  
**CONDUCTA ASERTIVA EN ESTUDIANTES DEL I Y VII SEMESTRE DE LAS ESCUELAS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA Y PSICOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA. AREQUIPA 2016**

Autoras : Evelyn Sayuri Medina Chambi  
Cindy Angie Mamani Guetat

Fecha : Arequipa, 30 de Junio del 2016

Reunido el Jurado Dictaminador y revisado el Borrador de tesis, se sugiere las siguientes correcciones:

1. Resumen: Realizar de acuerdo al modelo Vancouver
2. Planteamiento teórico: Incluir conducta asertiva.
3. Variables: La interviniendo debe ser incluida como datos socio-demográficos.
4. Justificación: Completar relevancias.
5. Marco Teórico: Agregar temas referentes a la asertividad en estudiantes.
6. Antecedentes investigativos: Incluir objetivos de las investigaciones.
7. Hipótesis: Rectificar la deducción.
8. Planteamiento Operacional:
  - Especificar la técnica e instrumento.
9. Unidades de estudio: Si toma el universo, no existe muestra.
10. Resultados:
  - Completar deducciones en las que falta, las interpretaciones van después de las tablas.
  - En las tablas de asertividad especificar la fuente, no es elaboración propia, es la aplicación del instrumento de Rathus.
11. Retirar cronograma
12. Conclusiones y Recomendaciones: Deben responder a los objetivos.

Sobsanadas las correcciones, volver a presentar al jurado dictaminador.

Atentamente,

  
Dra. Teresa Chocano Rosas  
Presidenta

  
Lic. Marcia Huerta Wilson  
Secretaria

  
Dra. Gloria Nuñez de Pinto  
Miembro Integrante

Arequipa, 08 de Julio del 2016

Habiendo superado las observaciones hechas por los miembros del Jurado Dictaminador, la Tesis queda en condiciones de pasar a la fase de Sustentación.

  
Dra. Teresa Chocano Rosas  
Presidenta

  
Lic. Marcia Huerta Wilson  
Secretaria

  
Dra. Gloria Nuñez de Pinto  
Miembro Integrante

### Informe de Asesoría de Tesis

A : Dra. Sonia Núñez Chávez  
Decana de la Facultad de Enfermería

De : Dra. Della Núñez de Alvarez  
Asesora de Tesis

Investigadoras : Señoritas Bachilleres:  
Mamani Guetat, Cindy Angie  
Medina Chambi, Evelyn Sayuri

Tesis : "CONDUCTA ASERTIVA EN ESTUDIANTES DEL I Y VII  
SEMESTRE DE LAS ESCUELAS PROFESIONALES DE  
ENFERMERÍA Y PSICOLOGIA DE LA UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DE SANTA MARÍA. AREQUIPA 2016"

Fecha : 9 de junio de 2016.

---

#### **Antecedentes:**

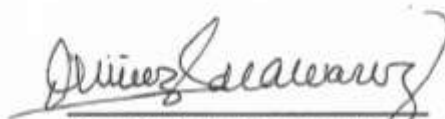
En el tiempo de asesoría se revisó el planteamiento teórico y operacional dando las observaciones pertinentes de acuerdo al método científico, las mismas que fueron superadas por las investigadoras. Finalmente se dio una revisión general al desarrollo de la tesis.

#### **Apreciación Personal:**

La presente investigación constituye un aporte a la educación en salud, relacionado con la conducta asertiva, la misma que repercutirá positivamente en la conducta del futuro profesional.

Las investigadoras han demostrado responsabilidad y dedicación en el desarrollo de la tesis.

Atentamente,



Dra. Della Núñez de Alvarez  
Asesora



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA  
FACULTAD DE ENFERMERÍA

### DICTAMEN DE PROYECTO DE TESIS

A : Dra. Sonia Nuñez Chávez  
Decana de la Facultad de Enfermería de la U.C.S.M.

De : Jurado Dictaminador

Asunto : Dictamen de Proyecto de Tesis:  
**CONDUCTA ASERTIVA EN LOS ESTUDIANTES DEL II Y VIII SEMESTRE DE LAS ESCUELAS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA Y PSICOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA, AREQUIPA 2015**

Autoras: Evelyn Sayuri Medina Chambi  
Cindy Angie Mamani Guetat

Fecha : Arequipa, 17 de Marzo del 2016

Reunido el Jurado Dictaminador y revisado el Proyecto de Tesis, se hace llegar las siguientes observaciones:

- Título: Modificar el semestre y año por inicio de nuevo año académico.
- Datos de las unidades de Estudio: Edad, género, convivencia familiar, lugar de procedencia.
- Justificación: Falta relevancia social y humana, mencionar algunas estadísticas
- Completar datos en interrogantes y objetivos
- Marco Teórico: Agregar Rol de la Enfermería
- Planteamiento operacional: Como eligieron las unidades de estudio: Ordenar y actualizar datos.
- El instrumento se aplicará a las estudiantes del I y VII semestre correspondientes al 2016.

Realizadas las correcciones, volver a presentar el proyecto, para su probable aprobación.

Atentamente,


  
Dra. Teresa Chocano Rosas  
Jurado Dictaminador

  
Lic. Marcia Huerta Wilson  
Jurado Dictaminador

**Arequipa, 30 de marzo del 2016**

Subsanadas la observaciones el proyecto este apto para ejecutarse

Atentamente,

  
Dra. Teresa Chocano Rosas  
Jurado Dictaminador

  
Lic. Marcia Huerta Wilson  
Jurado Dictaminador

### *Nuestro Agradecimiento*

*A Dios por permitirnos culminar nuestra carrera profesional, por guiar nuestro camino y permitirnos lograr nuestras metas.*

*A nuestros padres por el inmenso amor y apoyo incondicional perenne.*

*A nuestra alma mater Universidad Católica de Santa María y a la Facultad de Enfermería por la formación profesional.*

### *Dedicatoria*

*A mis padres Jorge y Sarina, quienes han sido la guía y el camino para poder llegar a este punto de mi carrera. Gracias por respetar cada una de mis decisiones y por apoyo incondicional.*

*A mi hijo Evans Mathías, por ser mi motivo y mi fuerza para ser cada día mejor.*

*A mis hermanos Liz, Ivan, Erick, Jefer y Mark, gracias por su paciencia, gracias por preocuparse por su hermana mayor, por compartir sus vidas, pero sobre todo por estar en otro momento tan importante de mi vida.*

*A Rodolfo, por tu paciencia y comprensión, por tu bondad y sacrificio, me inspiraste a ser mejor cada día, ahora puedo decir que esta tesis lleva mucho de ti, gracias por ser mi apoyo todos estos años...*

*Los amo...*

### *Cindy Angie Mamani Guetat*

*Quiero dedicar esta tesis a mis padres Daniel y Liliana, por estar a mi lado y apoyarme siempre, por su paciencia, trabajo y sacrificio en todos estos años.*

*A mi mamá Julia, por sus consejos y por su gran amor.*

*Todo lo que hoy soy es gracias a ellos, es la mejor herencia que me podrán dejar.*

*A mi familia, por su apoyo incondicional y compartir conmigo buenos y malos momentos.*

*A Edgar por acompañarme durante estos años, inclusive en los momentos y situaciones más difíciles, siempre ayudándome y motivándome para seguir adelante, muchas gracias por ser mi apoyo siempre.*

*Evelyn Sayuri Medina Chambi*

## ÍNDICE

	Pág.
RESUMEN.....	12
ABSTRACT.....	12
INTRODUCCIÓN.....	14
<b>CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO TEÓRICO.....</b>	<b>15</b>
1. PROBLEMA.....	15
1.1. Enunciado del problema.....	15
1.2. Descripción.....	15
1.2.1 Campo, Área y Línea.....	15
1.2.2 Análisis de Variables.....	16
1.2.3 Interrogantes Básicas.....	17
1.2.4 Tipo y nivel del problema.....	17
1.3. Justificación.....	17
2. OBJETIVOS.....	18
3. MARCO TEÓRICO.....	19
3.1. Adolescencia y universidad.....	19
3.2. Asertividad en Universitarios.....	20
3.3. Asertividad o Conducta Asertiva.....	21
3.3.1. Significados.....	21
3.3.2. La Asertividad y su Finalidad.....	23
3.3.3. Tipificación de la Asertividad.....	23
3.3.4. Causas de la falta de Asertividad.....	24
3.3.5. Niveles de asertividad.....	28
3.3.6. La Asertividad y estudiantes universitarios.....	29
3.4. Conducta y asertividad.....	30
3.4.1. Conducta.....	30
3.4.2. Características de la conducta asertiva.....	30
3.4.3. Tipos de Conducta y asertividad.....	31
3.5. Conducta Asertiva Prosocial y Antisocial.....	38
3.4.1 Conducta asertiva prosocial.....	38

3.4.2	Conducta asertiva antisocial.....	39
3.4.3	Componentes de la Conducta Asertiva .....	40
3.4.4	Ventajas de la Conducta Asertiva.....	44
3.4.5	Enseñanza de la Conducta Asertiva.....	45
3.6.	Intervención de enfermería y asertividad.....	49
a.	Posición de una autoestima que dignifique a la persona.....	50
b.	Racionalización del mensaje .....	50
c.	Presencia de cortesía y educación.....	50
g.	Las equivocaciones hay que aceptarlas y corregirlas en conjunto .....	51
4.	ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	51
5.	HIPÓTESIS .....	53
 <b>CAPÍTULO II PLANTEAMIENTO OPERACIONAL.....</b>		<b>54</b>
1.	TÉCNICA E INSTRUMENTO .....	54
2.	DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO.....	55
2.1	UBICACIÓN ESPACIAL:.....	55
2.2	UBICACIÓN TEMPORAL:.....	55
2.3	UNIDADES DE ESTUDIO: .....	55
3.	ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	56
 <b>CAPÍTULO III RESULTADOS .....</b>		<b>57</b>
1.-	INFORMACIÓN GENERAL .....	58
2.-	CONDUCTAS ASERTIVAS.....	62
CONCLUSIONES .....		66
RECOMENDACIONES .....		67
BIBLIOGRAFÍA .....		68
ANEXOS.....		70

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
TABLA N° 2 ESTUDIANTES INVESTIGADOS SEGÚN EDAD DE LAS ESCUELAS PROFESIONALES DE PSICOLOGÍA Y ENFERMERÍA DE LA UCSM. AREQUIPA, 2016 .....	58
TABLA N° 3 ESTUDIANTES INVESTIGADOS SEGÚN GÉNERO DE LAS ESCUELAS PROFESIONALES PSICOLOGÍA Y ENFERMERÍA DE LA UCSM. AREQUIPA, 2016 .....	59
TABLA N° 4 ESTUDIANTES INVESTIGADOS SEGÚN LUGAR DE PROCEDENCIA DE LAS ESCUELAS PROFESIONALES DE PSICOLOGÍA Y ENFERMERÍA DE LA UCSM. AREQUIPA, 2016.....	60
TABLA N° 5 ESTUDIANTES INVESTIGADOS SEGÚN CONVIVENCIA FAMILIAR DE LAS ESCUELAS PROFESIONALES DE PSICOLOGÍA Y ENFERMERÍA DE LA UCSM. AREQUIPA, 2016.....	61
TABLA N° 6 ESTUDIANTES INVESTIGADOS DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA SEGÚN CATEGORÍA DE CONDUCTA ASERTIVA. AREQUIPA, 2016 .....	62
TABLA N° 7 ESTUDIANTES INVESTIGADOS DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA SEGÚN CATEGORÍA DE CONDUCTA ASERTIVA. AREQUIPA, 2016 .....	63
TABLA N° 8 ESTUDIANTES INVESTIGADOS DEL PRIMER SEMESTRE DE LAS ESCUELAS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA Y PSICOLOGÍA SEGÚN CONDUCTA ASERTIVA. AREQUIPA, 2016.....	64
TABLA N° 9 ESTUDIANTES INVESTIGADOS DEL SÉPTIMO SEMESTRE DE LAS ESCUELAS PROFESIONALES DE PSICOLOGÍA Y ENFERMERÍA SEGÚN CONDUCTA ASERTIVA. AREQUIPA, 2016.....	65

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	<b>Pág.</b>
GRÁFICO N° 1 ESTUDIANTES INVESTIGADOS SEGÚN EDAD DE LAS ESCUELAS PROFESIONALES DE PSICOLOGÍA Y ENFERMERÍA DE LA UCSM. AREQUIPA, 2016 .....	58
GRÁFICO N° 2 ESTUDIANTES INVESTIGADOS SEGÚN GÉNERO DE LAS ESCUELAS PROFESIONALES PSICOLOGÍA Y ENFERMERÍA DE LA UCSM. AREQUIPA, 2016 .....	59
GRÁFICO N° 3 ESTUDIANTES INVESTIGADOS SEGÚN LUGAR DE PROCEDENCIA DE LAS ESCUELAS PROFESIONALES DE PSICOLOGÍA Y ENFERMERÍA DE LA UCSM. AREQUIPA, 2016 .....	60
GRÁFICO N° 4 ESTUDIANTES INVESTIGADOS SEGÚN CONVIVENCIA FAMILIAR DE LAS ESCUELAS PROFESIONALES DE PSICOLOGÍA Y ENFERMERÍA DE LA UCSM. AREQUIPA, 2016 .....	61
GRÁFICO N° 5 ESTUDIANTES INVESTIGADOS DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA SEGÚN CATEGORÍA DE CONDUCTA ASERTIVA. AREQUIPA, 2016 .....	62
GRÁFICO N° 6 ESTUDIANTES INVESTIGADOS DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA SEGÚN CATEGORÍA DE CONDUCTA ASERTIVA. AREQUIPA, 2016 .....	63
GRÁFICO N° 7 ESTUDIANTES INVESTIGADOS DEL PRIMER SEMESTRE DE LAS ESCUELAS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA Y PSICOLOGÍA SEGÚN CONDUCTA ASERTIVA. AREQUIPA, 2016 .....	64
GRÁFICO N° 8 ESTUDIANTES INVESTIGADOS DEL SÉPTIMO SEMESTRE DE LAS ESCUELAS PROFESIONALES DE PSICOLOGÍA Y ENFERMERÍA SEGÚN CONDUCTA ASERTIVA. AREQUIPA, 2016 .....	65

**RESUMEN****CONDUCTA ASERTIVA EN ESTUDIANTES DEL I Y VII SEMESTRE DE LAS ESCUELAS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA Y PSICOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA. AREQUIPA 2016****EVELYN SAYURI MEDINA CHAMBI<sup>1</sup>****CINDY ANGIE MAMANI GUETAT<sup>2</sup>**

El estudio de investigación titulado “Conducta asertiva en estudiantes del I y VII semestres de las Escuelas de Enfermería y Psicología de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa”, tiene como objetivo determinar las conductas asertivas en dichos estudiantes. El tipo de problema, es de campo, y de nivel descriptivo; se trabajó con una variable: conducta asertiva con dos indicadores. La opción para trabajar con las unidades de investigación fue la población de 188 estudiantes, a quienes se les aplicó los criterios de inclusión y exclusión. La técnica utilizada fue el cuestionario y como instrumento, la cédula de preguntas mediante la escala de Rattus de Asertividad. Las conclusiones a las que se llegó fueron, Primera: los estudiantes del I y VII semestre de la Escuela Profesional de Enfermería presentan conductas con aceptable asertividad. Segunda: Los estudiantes del I y VII semestre de la Escuela Profesional de Psicología presentan conducta con aceptable asertividad, seguida de conducta con muy buena asertividad. Tercera: Ambas Escuelas Profesionales presentan conducta con aceptable asertividad y en mínima parte de la población conducta con poca asertividad.

**Palabras claves:** Conducta asertiva – habilidades sociales.

---

<sup>1</sup> Tesis realizada para la obtención del Título Profesional de Licenciada en Enfermería en la Universidad Católica de Santa María. Urb. San Martín de Socabaya, Calle Contamana 312, Socabaya Teléfono 438913. Correo electrónico: linsay\_0304@hotmail.com

<sup>2</sup> Tesis realizada para la obtención del Título Profesional de Licenciada en Enfermería en la Universidad Católica de Santa María. Urb. Primavera, Calle Las Violetas 105 – Umacollo, Yanahuara. Teléfono 508106. Correo electrónico: cindyamg16@gmail.com

**ABSTRACT**

**CONDUCT ASERTIVA IN STUDENT OF I AND VII SEMESTER OF THE PROFESSIONAL SCHOOL OF NURSING AND PSYCHOLOGY OF THE UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA. AREQUIPA 2016.**

**EVELYN SAYURI MEDINA CHAMBI  
CINDY ANGIE MAMANI GUETAT**

The research study entitled “Conduct assertive students semesters I and VII of Schools of Nursing and Psychology at the Catholic University of Santa María de Arequipa” aims to determine assertive behaviors in these students. The type of problem, field, and descriptive level; we worked with a variable: assertive behavior with two indicators. The option to work with research units was the population of 188 students, who were applied the inclusion and exclusion criteria. The technique used was the questionnaire and as an instrument, the identification of questions by Rattus of Assertiveness scale. The conclusions reached were that, First: Students of I and VII semester of the Professional School of Nursing presented with acceptable behaviors assertiveness. Second: Students of I and VII semester of the Professional School of Psychology have acceptable behavior with assertiveness, followed by behavior with very good assertiveness. Third: Both Professional Schools have acceptable conduct with assertiveness and conduct small part of the population with little assertiveness.

**Key words:** Assertive behavior - social skills.



## INTRODUCCIÓN

En las instituciones superiores de educación: universidades, institutos, escuelas se tiene en cuenta la forma de interactuar de los miembros de la comunidad educativa, dentro de ellos los estudiantes, ya que en este entorno juega un papel importante la formación académica de los mismos, quienes tienen que interrelacionarse con sus homólogos, los estudiantes; con docentes, autoridades, personal administrativo, para lo cual es de significativa importancia demostrar actitudes positivas, habilidades y comportamientos para en primer lugar entender, comprender a los miembros enunciados anteriormente, para luego sostener una comunicación a través del diálogo sostenido y amical durante su permanencia en la universidad y posteriormente en el centro de trabajo donde tenga asignado una determinada función, actividad, rol, etc.

En nuestro medio y aún en la actualidad las actitudes y los comportamientos realizados por las personas en su respectivo entorno social carecen de conductas llamadas asertivas, lo demuestran los conflictos, las malas relaciones, las actitudes delictuales, lo que provoca estados de insatisfacción personal, de inseguridad, de desequilibrio intelectual y por consiguiente, alteraciones en el rendimiento académico.

De lo anteriormente señalado es que nació en las autoras la idea de elegir este tema en la realización del presente estudio, con la finalidad de conocer y precisar la conducta asertiva en los estudiantes de dos Escuelas Profesionales de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa.

El contenido del estudio se organiza en tres capítulos, el primero contiene el planteamiento teórico; el segundo, el planteamiento operacional y el tercero, los resultados, conclusiones y recomendaciones. Finalmente, se incluye la bibliografía y los anexos.



## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO TEÓRICO

#### 1. PROBLEMA

##### 1.1. Enunciado del problema

“Conducta asertiva en estudiantes del I y VII semestre de las Escuelas Profesionales de Enfermería y Psicología de la Universidad Católica de Santa María. Arequipa, 2016”

##### 1.2. Descripción

###### 1.2.1 Campo, Área y Línea

**CAMPO** : Ciencias de la Salud

**ÁREA** : Enfermería

**LÍNEA** : Conducta

### 1.2.2 Análisis de Variables

VARIABLES	INDICADORES	SUBINDICADORES
Características sociodemográficas	1. Edad	1.1. 16 – 19 años 1.2. 20 – 23 años 1.3. 24 a más
	2. Género	2.1. Femenino 2.2. Masculino
	3. Lugar de Procedencia	3.1. Arequipa 3.2. Tacna 3.3. Moquegua 3.4. Puno 3.5. Cuzco 3.6. Otros
	4. Convivencia Familiar	4.1. Padres 4.2. Padre 4.3. Madre 4.4. Hermanos 4.5. Sólo 4.6. Otros familiares

Variable	Indicadores	Subindicadores	
Conducta asertiva	1.- Pro social	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ayuda</li> <li>○ Solidaridad</li> <li>○ Cooperación</li> <li>○ Aceptaciones de peticiones</li> <li>○ Habilidad personal</li> <li>○ Contactos sociales</li> <li>○ Sentimientos positivos</li> <li>○ Toma de perspectiva</li> <li>○ Preocupación empatía</li> </ul>	
	2.- Antisocial		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Rechazo de peticiones</li> <li>○ Limitaciones de habilidades personales</li> <li>○ Contactos sociales</li> <li>○ Sentimientos negativos</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Indiferencia</li> <li>○ Individualidad</li> <li>○ Toma de perspectiva</li> <li>○ Preocupación empática</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Aceptable asertividad</li> <li>○ Muy buena asertividad</li> <li>○ Poca asertividad</li> </ul>	

### 1.2.3 Interrogantes Básicas

- ¿Cómo es la conducta asertiva en estudiantes del I y VII semestre de la Escuela Profesional de Enfermería?
- ¿Cómo es la conducta asertiva en estudiantes del I y VII semestre de la Escuela Profesional de Psicología?
- ¿Qué diferencias y/o semejanzas de conducta asertiva tienen los estudiantes del I y VII Semestres de las Escuelas Profesionales de Enfermería y Psicología de la UCSM de Arequipa?

### 1.2.4 Tipo y nivel del problema

**Tipo** : De campo

**Nivel** : Descriptivo, comparativo y de corte transversal.

### 1.3. Justificación

El proyecto de investigación constituye un tema de actualidad en razón a que el ser humano necesita de asertividad para poder desenvolverse en la vida cotidiana de su entorno social, afrontando los conflictos y/o situaciones positivas con comportamientos y conductas que le permitan una convivencia social plenamente satisfactoria.

Esta situación no se da a plenitud en toda sociedad porque existen diversos tipos de personas que piensan que para solucionar un problema, un conflicto se tienen que emplear la agresividad, porque desconocen otras formas de cómo resolver un conflicto o llevar a cabo una comunicación positiva, asertiva. Esto se logra a través de comportamientos comunicacionales maduros; es decir, con asertividad.

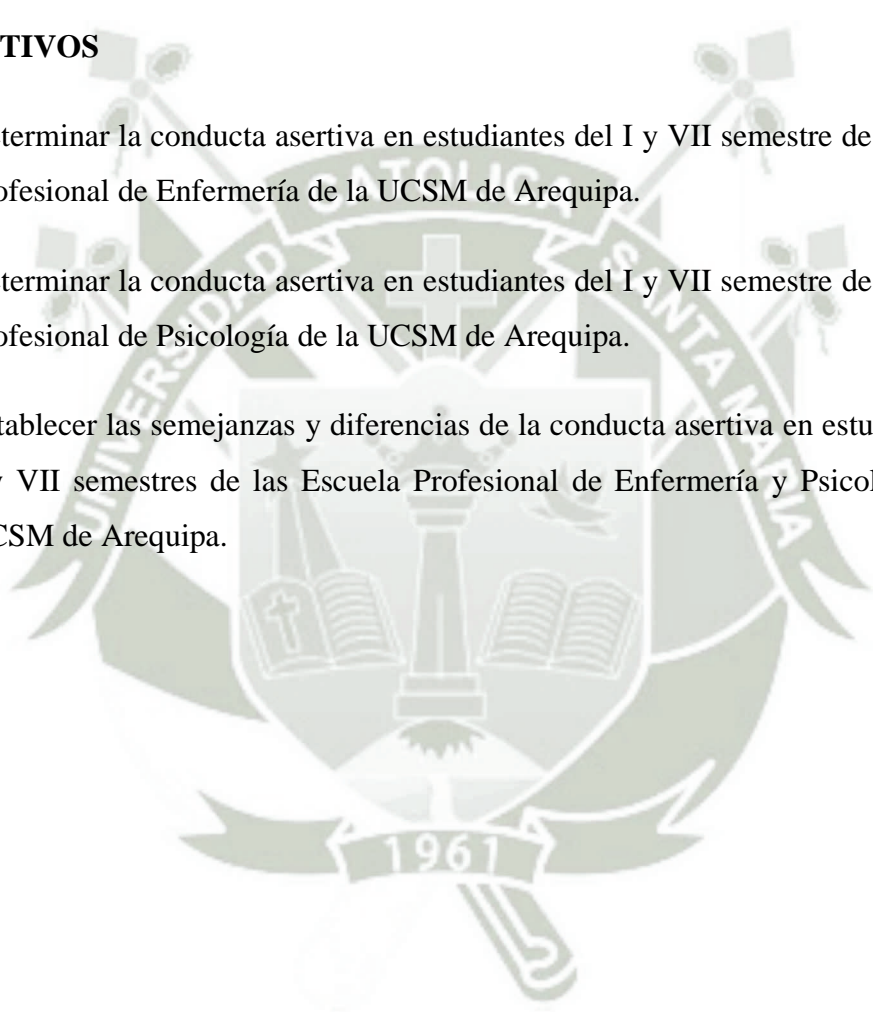
En tal sentido, el presente estudio es relevante en lo social, en lo contemporáneo y en lo humano; relevancia que induce a los profesionales y estudiantes de las ciencias sociales y de salud a que dicho problema sea una vez más investigado desde la perspectiva conductual en personas en proceso de formación académica.

Asimismo, el estudio es relevante, científicamente porque su teoría es producto de una amplia, actual y profunda revisión bibliográfica de la especialidad que avala metodológicamente la confección y aplicación de los instrumentos necesarios para la obtención de la información correspondiente.

Es de utilidad por su aporte científico a la profesión de Enfermería, por la elaboración de un material investigativo aplicable en la formación académica de las estudiantes de Enfermería.

## 2. OBJETIVOS

- Determinar la conducta asertiva en estudiantes del I y VII semestre de la Escuela Profesional de Enfermería de la UCSM de Arequipa.
- Determinar la conducta asertiva en estudiantes del I y VII semestre de la Escuela Profesional de Psicología de la UCSM de Arequipa.
- Establecer las semejanzas y diferencias de la conducta asertiva en estudiantes del I y VII semestres de las Escuela Profesional de Enfermería y Psicología de la UCSM de Arequipa.



### 3. MARCO TEÓRICO

#### 3.1. Adolescencia y universidad

Las condiciones sociales han dilatado esta etapa evolutiva, al imponer mayores tiempos de preparación o establecer altos criterios de competitividad para acceder a lugares de trabajo cada vez más escasos.

En la adolescencia el joven está además obligado a tomar una decisión que tiene que ver con su futuro, tal situación genera ansiedad, inseguridad y miedo al fracaso.

Los temores de los adolescentes con respecto al futuro se agudizan al sufrir el abandono de la escuela secundaria y en algún caso el cambio del lugar de residencia familiar, para ingresar en un ámbito desconocido como es el de la universidad.

El incremento de temores y ansiedades ante el hecho de asumir responsabilidad, están referidas a sí mismo, al mundo de las carreras y ocupaciones o la incertidumbre del futuro. Hay temores frente a los cambios, a lo nuevo y a las exigencias del mundo externo que son elaboradas mediante la utilización de mecanismos de defensa.

En este momento particular del desarrollo histórico de nuestra sociedad, el ingreso a estudios superiores está cada vez más lejos de ser un derecho accesible para toda la población, se reduce a constituir un privilegio de aquellos que puedan culminar la secundaria, que tengan aspiraciones y cuenten con posibilidades económicas y culturales para continuar con estudios universitarios.

El ingreso de estos jóvenes, sin embargo, no siempre responde a intereses de tipo vocacional, sino a la necesidad de prolongar los periodos de preparación o estudio debido a la imposibilidad de encontrar una salida laboral al concluir el ciclo. Se prolongan culturalmente los altos índices de desempleo y exclusión social.

De esta manera la universidad opera como una cubierta protectora transitoria contra la desocupación y la falta de alternativas.

La fragilidad y el relativismo de los valores de la cultura posmoderna generan en los jóvenes sentimientos de vacío y falta de sentido que se expresan en las representaciones de futuro que construyen, donde manifiestan sus incertidumbres, confusiones y vulnerabilidad, inmadurez vocacional de los adolescentes.

En este momento de ingreso a la universidad podría ser que los adolescentes pueden llegar a tener problemas importantes de asertividad.<sup>3</sup>

### **3.2. Asertividad en Universitarios**

En el espacio universitario, un estudiante asertivo será alguien con iniciativa, capacidad de autogestión, motivación para el logro de los objetivos, es decir, será alguien a quien se le podrá adjudicar compromisos y darle protagonismo sobre los resultados de su trabajo, lo que resultará en mejora de su rendimiento y le permitirá corregir por sí mismo sus errores.

El fin de la universidad es formar profesionales idóneos y competentes, personas capaces de formar parte de equipos de trabajo, a su vez que estos equipos tengan buen desempeño y que sean orientados a metas competitivas. Estos aspectos involucran el desarrollo de la capacidad asertiva en cada uno de los integrantes de dichos equipos, de esta manera podrán expresar desacuerdos, asimismo superarán la tendencia existente a la autocomplacencia, que a veces lleva a actuar bajo un pensamiento grupal dominante y que conduce a las personas a perder de vista el sentido común y la capacidad de crítica ante lo que se está realizando.

Consideramos, por tanto, que los formadores de profesionales tienen la obligación de construir espacios educativos que tengan como premisa priorizar estos comportamientos asertivos.

---

<sup>3</sup> Guzmán Chambi, PM/Herrera Palomino, DJ. Nivel de asertividad en las estudiantes del IV, VI, VIII, semestre de la Facultad de Enfermería de la Universidad Católica de Santa María - Arequipa 2008. Tesis para Obtener el Título Profesional de Licenciada en Enfermería. Arequipa: 2008.

### 3.3. Asertividad

#### 3.3.1. Significados

Asertividad indica una forma de pensar, comunicarse afirmativamente, un comportamiento, lo que afirma nuestra real forma de ser, aun cuando somos jóvenes o adolescentes.

Significa también habilidad para transmitir y recibir los mensajes, los sentimientos, creencias u opiniones propias o ajenas de una manera oportuna en formas, poseer la característica de la habilidad, respetuosamente y lograr como meta, una comunicación que nos permita obtener cuanto queremos sin herir u ofender a los demás.

No podemos confundir asertividad con habilidades sociales en razón a que la asertividad es solo una parte de las habilidades sociales, aquéllas que contemplan las conductas, pensamientos que nos permiten defender los derechos de cada uno sin agredir ni ser agredido.

Según William, James en el año 1935, preciso lo que hoy llamamos asertividad; es decir, ser aprobado y simpático como responsable. Su importancia influyó en la conducta social de estos, Andrews Salter en 1949, la describe como una característica innata de la personalidad del hombre, se pensó que algunas personas eran asertivas y otras no. Wolpe en 1958 y Lazarus 1966, afirmaron que el solo hecho de ser un ser social no garantiza que haga buenas relaciones, y que la mayoría de las personas podrían ser asertivas no asertivas, por lo que sostiene que la asertividad es una “habilidad social” que debe ser fortalecida y/o enriquecida.

Entonces se tiene que la asertividad constituye una nueva forma de expresión en cuanto a las diferencias individuales. De ahí que se debe aumentar la cantidad y variedad de situaciones en las que se puede ser

asertivo y tratar de disminuir aquellas situaciones que originen conflicto y hostilidad.<sup>4</sup>

En razón a lo dicho anteriormente “una habilidad que permite expresar sentimientos, opiniones y pensamientos en el momento oportuno, de la forma adecuada y sin negar ni desconsiderar los derechos de los demás”.<sup>5</sup> Es pues, un conjunto de principios enfocado a lograr el éxito en la comunicación humana, su esencia radica en “la habilidad para transmitir y recibir mensaje” haciéndolo de forma honesta, profundamente respetuosa, directa y oportuna.

Autores como Stephen R. Covey, Henserhenin y Balz en las últimas décadas del siglo pasado declararon fehacientemente que la asertividad constituye en el hombre una forma de vida que lo inclina a ser dueño y responsable de su propio destino y reacciones frente a cualquier estímulo negativo o positivo que le plantee su entorno social en el cual se desenvuelve (anotaciones sobre asertividad).

Reafirmando lo anteriormente dicho, la persona cuando es asertiva es cuando hace uso de los estímulos enviados para enviar los mensajes que realmente queremos enviar; esta situación remarca el respeto hacia los demás.

Dichos autores enfatizan también en que la asertividad posibilita la disminución de la ansiedad aún en personas con una personalidad, tanto activa como pasiva y que demuestra no tener temor ante situaciones difíciles, en las que al contrario demuestra defensa de sus derechos. Esta definición es seguida por Lange y Jakubowaki que relaciona la asertividad con los derechos, expresión de pensamientos en forma libre y apropiada sin dañar a los demás. Aquí entra en juego el uso de la comunicación.

---

<sup>4</sup> BEVERLY H. Sean Asertivos. Ediciones Gestión 2000. ISBN. Chile; 2001. Pág. 64.

<sup>5</sup> DYER WAYRE. Tus zonas erróneas. Funk and Wagnal's. Editorial Gedisa. New York, Estados Unidos; 2001. Pág. 78.

Mc Donal se suma a los anteriores autores, sosteniendo que la asertividad no viene a ser sino la expresión clara y sincera de los pensamientos a manera de recomendaciones que los demás las tomen en cuenta.

En diferente forma, con diversos atributos y matices, los autores han vertido el significado de “asertividad”, los que indudablemente señalan o precisan un colectivo de actitudes y comportamientos de las personas entre sí que califican a la capacidad social de expresar lo que piensa, lo que se siente, lo que se cree en un ambiente libre de ansiedad. Para lograrlo, es indispensable el uso de estrategias propias de la comunicación y de las habilidades sociales.

### **3.3.2. La Asertividad y su Finalidad**

La asertividad tiene fines u objetivos precisos como:

- a. Lograr lo que la persona se propone.
- b. Sentirse cómodo física y emocionalmente.
- c. En la solución de conflictos sociales y de intereses, procurar ocasionar las menores consecuencias negativas en general.
- d. Establecer relaciones sociales positivas.

### **3.3.3. Tipificación de la Asertividad**

#### **a. Positiva**

Este tipo de conducta asertiva consiste en expresar auténtico respeto, afecto y aprecio por otras personas. Supone que uno se mantiene atento a lo bueno y valioso y que hay en los demás.

#### **b. Negativa**

Se utiliza para afrontar una crítica cuando somos conscientes de que la persona que nos crítica tiene razón. Consiste en expresar nuestro acuerdo con la crítica recibida haciendo ver la propia voluntad de corregir y demostrando así que no hay que darle a nuestra acción más

importancia de la debida. Con ello se reduce la agresividad de nuestros críticos y fortalece nuestra autoestima, aceptando nuestras cualidades negativas.

**c. Empática**

La asertividad empática permite entender, comprender y actuar en base a las necesidades del receptor, consiguiendo a la vez que el emisor sea entendido y comprendido.

**d. Progresiva**

Si el receptor no responde satisfactoriamente a la asertividad empática y continúa violando nuestros derechos, el emisor insiste con mayor firmeza y sin agresividad.

**e. Confrontativa**

El comportamiento asertivo confrontativo resulta útil cuando percibimos una aparente contradicción entre las palabras y los hechos de nuestro receptor. Entonces se describe lo que el otro dijo que haría y lo que realmente hizo; luego se expresa claramente lo que uno desea. Con serenidad en la voz y en las palabras, sin tono de acusación o de condena, hay que limitarse a indagar, a preguntar, luego expresar directamente un deseo legítimo.

**3.3.4. Causas de la falta de Asertividad**

**A. La persona no ha aprendido a ser asertiva o lo ha aprendido de forma inadecuada**

No existe una “personalidad innata” asertiva o no asertiva, ni se heredan características de asertividad. La conducta asertiva se va aprendiendo por imitación y refuerzo, es decir, por lo que nos han transmitido como modelos de comporta-miento y como

dispensadores de premios y castigos nuestros padres, maestros, amigos, medios de comunicación, etc.

En la historia de aprendizaje de la persona no asertiva pueden haber ocurrido las siguientes cosas:

- Castigo sistemático a las conductas asertivas: entendiéndose por castigo no necesariamente el físico; sino, todo tipo de recriminaciones, desprecios o prohibiciones.
- Falta de refuerzo suficiente a las conductas asertivas: puede ocurrir que la conducta asertiva no haya sido sistemáticamente castigada, pero tampoco suficientemente reforzada. La persona, en este caso, no ha aprendido a valorar este tipo de conducta como algo positivo.
- La persona no ha aprendido a valorar el refuerzo social: si a una persona le son indiferentes las sonrisas, alabanzas, simpatías y muestras de cariño de los demás, entonces no esgrimirá ninguna conducta que vaya encaminada a obtenerlos.
- La persona obtiene más refuerzo por conductas no asertivas o agresivas: es el caso de la persona tímida, indefensa, a la que siempre hay que estar ayudando o apoyando. El refuerzo que obtiene (la atención) es muy poderoso. En el caso de la persona agresiva, a veces, el refuerzo (por ejemplo, “ganar” en una discusión o conseguir lo que quiere) llega más rápidamente, a corto plazo, si se es agresivo que si se intenta ser asertivo.
- La persona no sabe discriminar adecuadamente las situaciones en las que debe emitir una respuesta concreta: la persona a la que los demás consideran “plasta, pesado”, está en este caso. Esta persona no sabe ver cuándo su presencia es aceptada y cuándo no, o en qué casos se puede insistir mucho en un tema y en cuáles no. También está en este caso la persona “patosa” socialmente

que, por ejemplo, se ríe cuando hay que estar serio o hace un chiste inadecuado.

**B. La persona conoce la conducta apropiada, pero siente tanta ansiedad que la emite de forma parcial**

En este caso, la persona con problemas de asertividad ha tenido experiencias altamente aversivas (de hecho o por lo que ha interpretado) que han quedado unidas a situaciones concretas.

**C. La persona no conoce o rechaza sus derechos**

¿Qué son los derechos Asertivos? Son unos derechos no escritos que todos poseemos, pero que muchas veces olvidamos a costa de nuestra autoestima. No sirven para “pisar” al otro, pero sí para considerarnos a la misma altura que todos los demás.

**TABLA DE LOS DERECHOS ASERTIVOS**

- 1) El derecho a ser tratado con respeto.
- 2) El derecho a tener y expresar los propios sentimientos y opiniones.
- 3) El derecho a ser escuchado y tomando en serio.
- 4) El derecho a juzgar mis necesidades, establecer mis prioridades y tomar mis propias decisiones.
- 5) El derecho a decir “NO” sin sentir culpa.
- 6) El derecho a pedir lo que quiero, dándome cuenta que también mi interlocutor tiene derecho a decir “NO”.
- 7) Derecho a cambiar.
- 8) El derecho a cometer errores.
- 9) El derecho a pedir información y ser informado.
- 10) El derecho a obtener aquello por lo que pagué.
- 11) El derecho a decidir no ser asertivo.
- 12) El derecho a ser independiente.

- 13) El derecho a decidir qué hacer con mis propiedades, cuerpo, tiempo, etc., mientras no se violen los derechos de otras personas.
- 14) El derecho a tener éxito.
- 15) El derecho a gozar y disfrutar.
- 16) El derecho a mi descanso, aislamiento, siendo asertivo.
- 17) El derecho a superarme, aun superando a los demás.

**D. La persona posee unos patrones irracionales de pensamiento que le impiden actuar de forma asertiva**

Las “creencias” o esquemas mentales son parte de una lista de “ideas irracionales” que Albert Ellis ideó hace ya unos años.

Se supone que todos tenemos, desde pequeños, una serie de «convicciones o creencias». Éstas están tan arraigadas dentro de nosotros que no hace falta que, en cada situación, nos volvamos a plantear para decidir cómo actuar o pensar. Es más, suelen salir en forma de “pensamiento automático”, tan rápidamente que, a no ser que hagamos un esfuerzo consciente por retenerlos, casi no nos daremos cuenta de que nos hemos dicho eso.

Albert Ellis, psicólogo de los años 50, delimitó 10 de estas convicciones, que todos poseemos en mayor o menor medida.

Ellis las llamó «irracionales» ya que, según él, no responden a una lógica no son objetivas. En efecto, tomadas al pie de la letra nadie realmente “necesita” ser amado para sobrevivir, ni “necesita” ser competente para tener la autoestima alta.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Egúsqiza Pereda, O. La Asertividad. Modelo de Comunicación en las Organizaciones. 2000. Disponible en <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/quipukamayoc/2000/segundo/asertividad.htm>

### 3.3.5. Niveles de asertividad

Existen cuatro niveles de asertividad propiamente dichos, estos son:

#### A. Nivel I: no presenta dificultad en la asertividad

Es el sujeto que tiene una vivencia inferior de satisfacción y realización personal. De aquí que el afirmarse implica un buen autotratamiento del sujeto, es decir, un uso de los propios recursos eficiente y eficaz. Eficaz para cumplir con objetivos, afrontar situaciones, tomar decisiones y resolver los imprevistos, y eficiente en el sentido de que al hacerlo lo hace en forma armoniosa y respetando los propios tiempos y expresando una conducta tolerante, comprensiva y moral.

#### B. Nivel II: Dificultad asertiva

Aquí las personas no creen tener derechos, por ello, no defienden muchos sus intereses u opiniones. Se muestran muy pendientes de lo que los demás piensan de ellos y, para evitar cualquier tipo de conflicto o discusión con la otra persona, prefieren acatar órdenes o decir si casi a todo lo que manden las otras personas, aunque vaya en contra de sus convicciones u opiniones. Piensan que así lograrán el cariño o la amistad del otro, cuando lo único que consiguen es que se aprovechen de ellos y les pierdan el respeto. Son personas en definitiva que no se respetan a sí mismas.

#### C. Nivel III: Problemas asertivos

Aquí debido al comportamiento que tienen, estas personas van acumulando rabia y resentimiento que, con el tiempo, provocará arrebatos de agresividad. Muchos de estos individuos que explotan con violentos acceso de ira se caracterizan por una conducta de pasividad e inexpresividad, excepto en estos episodios ocasionales de

cólera repentina que injustamente, dirigen a personas pertenecientes a su familia o con los que tienen más confianza.

Las personas con problemas de asertividad no deciden por sí mismas, sino que los demás quieren o esperan de ellas. Esto les impide crear una identidad y, en muchas ocasiones, tienen que resignarse a depender de otra persona.

#### **D. Nivel IV: Problemas importantes de asertividad**

Estas personas tienen una conducta de defensa ante sus intereses personales, sin tener en cuenta ni los sentimientos ni las opiniones de los demás. Suelen adoptar una conducta amenazante y ofensiva. Pisan a los demás sin considerar las necesidades ajenas. No acepta la opinión del otro, no escucha.

En la sociedad actual, muchas veces se confunde o se asocia esta conducta con la imagen de una persona segura de sí misma, con autoestima alta, ideas claras y fuerte personalidad. Nada más lejos de la realidad, pues tan desadaptativa es la conducta no asertiva o pasiva como la agresiva.<sup>7</sup>

Ambas posturas denotan problemas de relación.

#### **3.3.6. Asertividad y enfermería**

La comunicación es uno de los más influyentes, importantes y complejos aspectos de las conductas de las personas. La actividad cotidiana de un profesional de la salud, está llena de actividades en las que la comunicación es imprescindible, los aspectos verbales y no verbales de la comunicación con pacientes y compañeros en reuniones, son básicos en su trabajo.

---

<sup>7</sup> Guzmán Chambi, PM /Herrera Palomino, DJ. Ob cit.

En la relación clínica con los pacientes, la comunicación es clave para reconocer objetivamente, Síntomas y signos verbales y no verbales de alerta ante problemas, mejora de la relación personal, la progresión de la enfermedad y seguimiento de pacientes de prescripciones y/o recomendaciones.<sup>8</sup>

### **3.4. Conducta y asertividad**

#### **3.4.1. Conducta**

La conducta está relacionada a la modalidad que tiene una persona para comportarse en diversos ámbitos de su vida. Esto quiere decir que el término puede emplearse como sinónimo de comportamiento, ya que se refiere a las acciones que desarrolla un sujeto frente a los estímulos que recibe y a los vínculos que establece con su entorno.<sup>9</sup>

#### **3.4.2. Conducta Asertiva**

La conducta asertiva es una capacidad de decir sin miedo lo que se siente teniendo en cuenta cómo hacerlo y porque, analizando la situación y llevando a cabo la mejor reacción ante el problema, la cual dará satisfacción tanto al individuo, como a los que participan en el suceso. El empleo de habilidades asertivas resulta fundamental y necesario sobretodo en situaciones problemáticas y conflictivas.<sup>10</sup>

#### **3.4.3. Características de la conducta asertiva<sup>11</sup>**

Toda conducta, en este caso, la conducta asertiva, posee las siguientes características:

---

<sup>8</sup> Ibídem.

<sup>9</sup> Definición de conducta - Qué es, Significado y Concepto  
<http://definicion.de/conducta/#ixzz4AqIb3uwY>

<sup>10</sup> Lange, A. J. & Jakubowski, P. (1976). Responsible Assertive Behavior: Cognitive/Behavioral Procedures for Trainers. USA Illinois: Research Press

<sup>11</sup> Elizondo Torres, M. Asertividad y escucha activa en el ámbito académico. México: 2ª ed. Trillas; 2000. ITESM. Universidad Virtual. p.43-44

- a. Respetarse a sí mismo. Esto es considerarse como un ser humano con energía y carácter equilibrado y que necesita abastecerse en casos muy necesarios.
- b. Respetar a los demás. En razón a que se les conciben como seres humanos a quienes se les debe tratar con dignidad y respeto.
- c. Ser directo. Implica emitir los mensajes lo suficientemente claros, sencillos y precisos.
- d. Ser honesto. Es decir, aceptar el verdadero deseo o sentimiento o negarlo, sin recurrir a la mentira.
- e. Ser apropiado. Tomando en cuenta lo que decimos o escuchamos, en el tiempo y en el contexto donde ocurre.
- f. Control emocional. Encauzando las emociones para que éstas no lleguen a niveles altos que provoquen reacciones emocionales negativas.
- g. Saber decir. Tenemos que considerar objetivo que perseguimos, el proceso y la estructura del mensaje asertivo.
- h. Saber escuchar. Cualidad personal que requiere un esfuerzo para comprender e internalizar lo que los demás quieren transmitirnos.
- i. Ser positivo. Es decir, obrar y/o actuar con confianza, pensando en que se lograrán los objetivos y/o se solucionarían los conflictos.

#### **3.4.4. Tipos de Conducta y asertividad**

##### **A. Conducta Pasiva No Asertiva**

“La conducta pasiva consiste en no comunicar lo que se desea o hacerlo de una manera débil, con demasiada suavidad o timidez,

ocultando lo que se piensa en contenido o intensidad”<sup>12</sup>. Este tipo de comportamiento puede ser considerado como más fácil de sobrellevar dentro del salón de clases, pero los alumnos pasivos no asertivos tienen más problemas de los que puede suponer el profesor, por lo que debemos observarlos para poder concertar un primer acercamiento y establecer un clima de confianza y apertura, como una invitación a la comunicación asertiva.

El comportamiento pasivo no asertivo presenta una expresión personal escasa o nula tanto en el salón de clases como en asesoría con el alumno lo cual puede ser un obstáculo para el logro exitoso de los objetivos cognoscitivos y de los de habilidades y valores. Existen por lo menos cuatro razones que pueden actuar aislada o conjuntamente en el debilitamiento de la fuerza de expresión personal, y son:

- 1) Falta de control emocional.
- 2) Predominio del temor y la ansiedad.
- 3) Falta de habilidad para comunicarse.
- 4) Desconocer sus derechos como persona.

Las metas, las implicaciones y algunos ejemplos del mensaje de la conducta pasiva no asertiva<sup>13</sup> se muestran a continuación.

- Metas:

- 1) Apaciguar a los demás.
- 2) Evitar el conflicto a cualquier precio.

- Implica:

- 1) Violar los derechos propios.
- 2) No expresar:

---

<sup>12</sup> Rodríguez, A. Asertividad para negociar. McGraw-Hill/Interamericana de México; México: 1990. p. 10.

<sup>13</sup> Bower, Sharon, Bower Gorden, Asserting Yourself, Addison-Wesley; EUA: 1980.

- Pensamientos.
- Sentimientos.
- Creencias.

3) Expresarlos:

- Con disculpas.
- Apocadamente.
- Inadvertidamente.

De tal manera que los demás pueden fácilmente desatenderlos (ignorarlos). Mensaje:

- “Yo no cuento”.
- “Tú puedes aprovecharte de mí”.
- “No importan mis sentimientos, solamente importan los tuyos.
- “Mis pensamientos no son importantes, los tuyos son los únicos dignos de ser oídos”.
- “Yo no soy nadie, tú eres superior”.

Reflexionar sobre las conductas inadecuadas antes descritas nos lleva a la conclusión de que la meta y la responsabilidad del profesor no se circunscribe a que el alumno obtenga los conocimientos mínimos para aprobar un curso, sino a optimizar en él la capacidad de definir sus propias metas y a que reconozca el valor que como sujeto representa en el marco de la sociedad.

Un sujeto subvaluado por sí mismo tendrá graves problemas para despertar su capacidad de liderazgo. Con esto no se quiere decir que debe poseer la capacidad de mover grupos, sino de moverse a sí mismo, tomar conciencia de su valor y de su aptitud para la toma de decisiones, y sobre todo reconocer el impacto de estas decisiones en el entorno.

El alumno pasivo no asertivo ha dejado de ser a nuestros ojos un discípulo “fácil” de conducir; es un reto más para el profesor, ya que a veces tendemos a ignorarlos porque “no dan problemas”.<sup>14</sup>

## **B. Conducta Agresiva**

Es la acción agresiva que se manifiesta de muchas maneras y en todos los contextos: país, ciudad, vecindad, instituciones educativas y en la familia por el tipo de problemas intrafamiliares o incluso administrativos de las instituciones educativas. Manifestaciones agresivas de las que los educadores no pueden sustraerse, y que crean en la mayoría de los casos más problemas de los que se intenta resolver, que no se pueden ignorar, sino por el contrario hay que enfrentarlos y corregirlos.

En este caso, consideramos, que no es sino la forma de atacar el autoconcepto de las personas con quien está comunicándose. Agresión que indica una respuesta también agresiva, hiriente u hostil por parte del grupo. En algunos casos no toda respuesta agresiva es hostil ataca los autoconceptos de los demás, solo hay intención de ser verbalmente agresivo, aún con ironía o sarcasmo, en unos casos, porque los miembros receptores no se dieron cuenta y en otros, porque el emisor o interlocutor no se expresó bien.<sup>15</sup>

Las razones que mueven a las personas a presentar este tipo de conducta son muchas; por ejemplo, falta de control emocional, intolerancia a la frustración, errores en la forma de expresión, necesidad de poder o de dominación, estado emocional irritable, enojo o rechazo de las personas con quien mantienen relación y/o comunicación.

---

<sup>14</sup> Elizondo Torres, M. Ob cit. p.33-35

<sup>15</sup> Gudykunst, WB. Bridging Differences. Effective Intergroup Communication. 2a. ed. Interpersonal Commtexts 3: Sage Publications; 1994. p.153.

En seguida se enunciarán algunos indicadores de las metas que persiguen este tipo de conducta, las implicaciones que tiene y algunos ejemplos de mensajes que se ponen de manifiesto. Cabe señalar que el presentar una conducta agresiva no implica necesariamente ningún tipo de manifestación violenta; con ello se quiere evidenciar el importante rol que juega la comunicación no verbal en el significado del mensaje, como las miradas, los gestos, la postura corporal y la expresión facial.

- Metas:

- 1) Dominar y ganar.
- 2) Forzar a la otra persona a perder.
- 3) Ganar:
  - Humillando.
  - Degradando.
  - Dominando.
  - Despreciando.
- 4) Debilitar al otro y hacerlo menos capaz de expresar y defender sus derechos.

- Implica:

- 1) Defender los derechos propios.
- 2) Expresar:
  - Pensamientos.
  - Sentimientos.
  - Creencias.
- 3) Expresarlos:
  - Directamente.
  - No sinceramente.
  - Inapropiadamente (inoportunamente).

De tal manera que siempre viola los derechos de los demás.

Mensaje:

- “Esto es lo que YO PIENSO” (Tú eres un tonto por pensar de manera diferente).
- “Esto es lo que YO QUIERO” (Lo que tú quieres no es importante).
- “Esto es lo que YO SIENTO” (Lo que tú sientes no cuenta).

Para el control de la conducta agresiva es importante que los miembros de un grupo determinen su nivel de manejo del conflicto, para tener un mayor control sobre el mismo. Mientras mejor pueda manejarlo, menor será su necesidad de volverse agresivo verbalmente y tenderá casi en forma natural al comportamiento asertivo.<sup>16</sup>

### C. Conducta Asertiva

La conducta asertiva es “cuando una persona posee la habilidad para transmitir y recibir los mensajes de sentimientos, creencias u opiniones de una manera honesta, oportuna y respetuosa”.<sup>17</sup> Por otro lado, Alberti y Emmons (1986) señalan que “La asertividad implica comunicarse de tal suerte que estemos en favor de nuestros derechos, pero no pisoteando los derechos de los demás”.<sup>18</sup>

A continuación se proporciona más información sobre la conducta asertiva en términos de las metas, las implicaciones y los mensajes (Bower, 1980) emitidos por quienes presentan esta conducta.

- Metas:
  - 1) Comunicación.
  - 2) Mutualidad.
    - Dar y recibir respeto.
    - Pedir “juego limpio”.

<sup>16</sup> Elizondo Torres, Magdalena. Ob cit. p.36-38

<sup>17</sup> Rodríguez. Ob cit. p. 5.

<sup>18</sup> Gudykunst. Ob cit. p.154.

- Dar un espacio para un acuerdo (en caso de que las necesidades y derechos de la otra persona entren en conflicto).
  
- Implica:
  - 1) Defender los derechos propios.
  - 2) Expresar:
    - Pensamientos.
    - Sentimientos.
    - Creencias.
  - 3) Expresarlos:
    - Directamente.
    - Sinceramente.
    - Apropiadamente (oportunamente).
    - De tal manera que no viole los derechos de los demás).
  
- Mensaje:
  - “Esto es lo que YO PIENSO”.
  - “Esto es lo que YO SIENTO”.
  - “Así es como YO VEO la situación”.
  
- Expresa:
  - Sus pensamientos.
  - Sus deseos.
  - Sus percepciones.
  - Se dice: SIN dominar, SIN humillar, SIN rebajar, SIN degradar al otro.

#### **D. Consecuencias positivas de la conducta asertiva**

Fensterheim (1983) identifica consecuencias positivas de la conducta asertiva, que en el contexto educativo se convierten en elementos básicos para un efectivo proceso de enseñanza-aprendizaje:

- Se desarrolla capacidad de observar con más facilidad las ocasiones en que no se está comunicando correctamente y determinar qué hacer para corregirlo.
- Se controlan más las emociones para no atropellar el diálogo.
- Se es más positivo y se logra que los demás también lo sean.
- Se aprende a escuchar a las demás personas.
- Se respeta uno mismo.
- Se minimizan conflictos al no permitir que se acrecienten los problemas por no dialogar a tiempo.
- Se desarrolla la habilidad de comunicación en cualquier escenario.
- Se evita la angustia por cosas inútiles.
- Se actúa de manera justa y motivante.
- Se logra la integración a un grupo y se alcanzan las metas trazadas.

Es evidente que se pueden agregar muchas más, pero se considera que como profesores se tienen suficientes evidencias para apoyar la argumentación presentada. Ahora bien, para ser congruentes con todo lo señalado es importante no quedar sólo en el que, sino revisar el cómo a fin de lograr la enseñanza de las conductas asertivas.<sup>19</sup>

### **3.5. Conducta Asertiva Prosocial y Antisocial**

#### **3.4.1 Conducta asertiva prosocial**

La conducta asertiva prosocial o socialmente hábil es la que en la persona que la posee implica firmeza para utilizar los derechos, expresar los pensamientos, sentimientos y creencias forjando un clima social agradable consultivo en donde prima el autorespeto, la consideración, el afecto el respeto a la autoestima.

---

<sup>19</sup> Elizondo Torres, Magdalena. Ob cit. p.46-47

Complementa esta conducta el hecho que la persona hace uso de los componentes verbales de la comunicación asertiva como:

- Mirada serena que inspira afecto, simpatía, agrado, dulzura, transmite sentimiento de aprobación y de aceptación.
- Expresión facial que irradia comprensión, aprobación, carisma, amistad.
- Postura corporal armoniosa, dócil, pasiva que invita a la comunicación.

La conjunción de acciones y comportamientos con los componentes verbales y no verbales hacen que las personas comparten ayuda, sean solidarios en el grupo y en el trabajo se evidencie la cooperación mediante realización de actividades, los contactos sociales intervienen cuando se requiere lograr alguna posición, etc.

#### **3.4.2 Conducta asertiva antisocial**

Las personas cuando poseen esta conducta lo hacen para defender los derechos personales y para expresar sus sentimientos, pensamientos y opiniones de una manera inapropiada, ocurre cuando las personas en una reunión de trabajo, en un entorno social pelean por sus derechos de tal manera que llevan a violar los derechos de los demás. Los individuos agresivos van formando un estado social negativo, con señales sutiles que crean líneas de comunicación defensoras provocando discusiones y hostilidades, en lugar de promover un estado social cooperativo y positivo.

En esta conducta las miradas son penetrantes hirientes, no invitan a la cordialidad, sino a la discusión, al conflicto, las expresiones faciales son rígidas, de ceño fruncido, en resumen una expresión “pasivamente insultante”, muestran sarcasmo, posturas corporales acompañadas de

gestos son negativos y amenazantes, de no aceptación de las opiniones y peticiones nítidas por el grupo.

El diálogo es forzado acompañado de insultos, es repetitivo en lo negativo; es decir, en sus sentimientos negativos.

### **3.4.3 Componentes de la Conducta Asertiva**

#### **A. Componentes no verbales de la comunicación asertiva**

La comunicación no verbal, por mucho que se quiera eludir, es inevitable en presencia de otras personas. Un individuo puede decidir no hablar, o ser incapaz de comunicarse verbalmente; pero, todavía sigue emitiendo mensajes acerca de sí mismo a través de su cara y su cuerpo. Los mensajes no verbales a menudo son también recibidos de forma medio consciente: la gente se forma opiniones de los demás a partir de su conducta no verbal, sin saber identificar exactamente qué es lo agradable o irritante de cada persona en cuestión.

Para que un mensaje se considere transmitido de forma socialmente hábil (asertiva), las señales no verbales tienen que ser congruentes con el contenido verbal.

Las personas no asertivas carecen a menudo de la habilidad para dominar los componentes verbales y no verbales apropiados de la conducta, y de aplicarlos conjuntamente, sin incongruencias. En un estudio realizado por Romano y Bellack, a la hora de evaluar una conducta asertiva, eran la postura, la expresión facial y la entonación las conductas no verbales que más altamente se relacionaban con el mensaje verbal.

Analicemos cada uno de los principales componentes no verbales que contiene todo mensaje que emitimos:

### **a. La mirada**

Casi todas las interacciones de los seres humanos dependen de miradas recíprocas.

La cantidad y tipo de miradas comunican actitudes interpersonales, de tal forma que la conclusión más común que una persona extrae cuando alguien no lo mira a los ojos es que está nervioso y le falta confianza en sí mismo.

Los sujetos asertivos miran más mientras hablan que los sujetos poco asertivos. De esto depende que la utilización asertiva de la mirada, como componente no verbal de la comunicación, implique una reciprocidad equilibrada entre el emisor y el receptor, variando la fijación de la mirada según se esté hablando (40%) o escuchando (75%).

### **b. La expresión facial**

La expresión facial juega varios papeles en la interacción social humana:

- Muestra el estado emocional de una persona, aunque ésta pueda tratar de ocultarlo.
- Proporciona una información continua sobre si está comprendiendo el mensaje, si está sorprendido, de acuerdo, en contra, etc., en relación con lo que se está diciendo.
- Indica actitudes hacia las otras personas.

La persona asertiva adoptará una expresión facial que esté de acuerdo con el mensaje que quiere transmitir. Es decir, no adoptará una expresión facial que sea contradictoria o no se adapte a lo que se quiere decir. La persona no asertiva, por ejemplo, frecuentemente está “cociendo” por dentro cuando se le

da una orden injusta; pero su expresión facial muestra amabilidad.

### **c. La postura corporal**

Existen cuatro tipos de posturas:

- Postura de acercamiento: indica atención, que puede interpretarse de manera positiva (simpatía) o negativa (invasión) hacia el receptor.
- Postura de retirada: suele interpretarse como rechazo, repulsa o frialdad.
- Postura erecta: indica seguridad, firmeza, pero también puede reflejar orgullo, arrogancia o desprecio.
- Postura contraída: suele interpretarse como depresión, timidez y abatimiento físico o psíquico.

La persona asertiva adoptará generalmente una postura cercana y erecta, mirando de frente a la otra persona.

### **d. Los gestos**

Los gestos son básicamente culturales. Las manos y, en un grado menor, la cabeza y los pies, pueden producir una amplia variedad de gestos que se usan bien para amplificar y apoyar la actividad verbal o bien para contradecirla tratando de ocultar los verdaderos sentimientos.

Los gestos asertivos son movimientos desinhibidos. Sugieren franqueza, seguridad en uno mismo y espontaneidad por parte del que habla.

### e. Componentes paralingüísticos

El área paralingüístico o vocal, hace referencia a “cómo” se transmite el mensaje; mientras que el área propiamente lingüística o habla, estudia “lo que” se dice. Las señales vocales paralingüísticas incluyen:

- Volumen: en una conversación asertiva, éste tiene que estar en consonancia con el mensaje que se quiere transmitir.
- Tono: el tono asertivo debe de ser uniforme y bien modulado, sin intimidar a la otra persona; pero, basándose en una seguridad.
- Fluidez-Perturbaciones del habla: excesivas vacilaciones, repeticiones, etc., pueden causar una impresión de inseguridad, inapetencia o ansiedad, dependiendo de cómo lo interprete el interlocutor. Estas perturbaciones pueden estar presentes en una conversación asertiva siempre y cuando estén dentro de los límites normales y estén apoyados por otros componentes paralingüísticos apropiados.
- Claridad y velocidad: el emisor de un mensaje asertivo debe hablar con una claridad tal que el receptor pueda comprender el mensaje sin tener que reinterpretar o recurrir a otras señales alternativas. La velocidad no debe ser muy lenta ni muy rápida en un contexto comunicativo normal, ya que ambas anomalías pueden distorsionar la comunicación.

### B. Componentes Verbales de la Comunicación Asertiva

La conversación es el instrumento verbal por excelencia de la que nos servimos para transmitir información y mantener más relaciones sociales adecuadas. Implica un grado de integración compleja entre

las señales verbales y las no verbales, tanto emitidas como recibidas. Elementos importantes de toda conversación son:

- Duración del habla: la duración del habla está directamente relacionada con la asertividad, la capacidad de enfrentarse a situaciones y el nivel de ansiedad social. En líneas generales, a mayor duración del habla más asertiva se puede considerar a la persona; pero, en ocasiones, el habla durante mucho rato puede ser un indicativo de una excesiva ansiedad.
- Retroalimentación (feed back): cuando alguien está hablando necesita saber si los que lo escuchan lo comprenden, le creen, están sorprendidos, aburridos, etc.

Una retroalimentación asertiva consistirá en un intercambio mutuo de señales de atención y comprensión dependiendo, claro está, del tema de conversación y de los propósitos del mismo.

- Preguntas: son esenciales para mantener la conversación, obtener información y mostrar interés por lo que dice la otra persona. El no utilizar preguntas puede provocar cortes en la conversación y la sensación de desinterés.<sup>20</sup>

#### 3.4.4 Ventajas de la Conducta Asertiva

- Estimula las iniciativas de interacción efectiva y apropiada.
- Intensifica el esfuerzo social y satisfacción en las relaciones con iguales y mayores.
- Reduce las recriminaciones verbales y los castigos proporcionados por la sociedad.
- Se dispone de habilidades para resolver conflictos interpersonales y obtener refuerzo social por comportamiento deseado, y con ello contribuir al desarrollo de una adecuada autoestima.

---

<sup>20</sup> Egúsqüiza Pereda, O. ob cit.

- Enriquece la decisión de expresar sentimiento.
- Posesión de una conciencia clara del sentimientos
- Logro que las personas lleguen a conocer realmente los sentimientos que hemos expresado
- Se logra ser específico: es decir, directo; enfocando una persona; objeto o acción específica
- La asertividad: nos conduce a ser más abiertos y libres, nos libera de los hábitos agresivos y del temor al qué dirán, nos da la libertad de gozar de la vida, y a no dejarnos arrastrar por la corriente, ni nos litamos a salir del paso a sobrevivir.
- Nos invita a tener un mayor control sobre nuestra conducta, a irnos adelante por los caminos que tenemos que recorrer y estar en paz con nosotros mismos.
- Nos permite conservar el equilibrio, ya que debo respetar mis derechos tanto como los demás deben respetarlos
- Aprendemos a aceptar amablemente un cumplido, a mirar de frente al otro y agradecerle expresando un sentimiento positivo
- Nos permite ser nosotros mismos, a ser atentos, amigables o fijarnos en las cualidades de aquellos con quienes vivimos y nos encontramos, de modo que se nos haga más fácil el amar.
- Nos alienta a respetarnos a nosotros mismos y a los demás y a hacer a otros capaces de reclamar lo que necesitan vivir más plenamente su vida
- Nos anima a ser reflexivos y abiertos en situación de pedido, reclamo o crítica o cuando necesitamos corregir o retar la conducta de alguien.

#### **3.4.5 Enseñanza de la Conducta Asertiva**

La enseñanza de cómo comportarse a través de las conductas asertivas, se consideran las cuatro fases.

## **Fase I: Proyectar**

Análisis de situaciones conflictivas no asertivas del pasado.

El objetivo es ejercitar la capacidad para recordar los elementos que muestren escenarios donde no se ha presentado un comportamiento asertivo.

Las preguntas que ayudan a identificar los elementos para clarificar esta fase son las siguientes:

**Quién:** ¿Quién está involucrado en esta escena?

**Cuándo:** ¿Cuál es el contexto en que se desarrolla la escena?

**Qué:** ¿Qué eventos se llevan a cabo en esta escena?<sup>21</sup>

En este proceso, trate de recordar experiencias en su trayectoria donde haya sentido que no ha sido asertivo. Proyéctese en cada escena recordada y olvídense por el momento de sus emociones y sentimientos, detectando detalles, como la gente que estuvo presente, el lugar y los eventos que se dieron. ¿Qué le incomoda?, ¿qué personas le molestan?, ¿cuál es la situación?, ¿qué tema o discusión le incomoda?, ¿cuándo ocurre la escena?, etcétera.

### **Proyección de mi comportamiento**

Para que una persona pueda identificar claramente los comportamientos que le preocupan o molestan, y tomar conciencia de que pueden ser no sólo los comportamientos de otros, sino además los que él mismo reproduce cotidianamente. Por esto debemos trabajar con metas concretas de cambio en las cuales se busque identificar la conducta ideal, y esforzarnos por conseguir las a como dé lugar. Como propuesta a esta necesidad de cambio, Adler sugiere a la persona que desea cambiar, identificar ocho características importantes:

---

<sup>21</sup> Bower, Sharon, Bower Gorden. Ob cit.

- 1) Específico: ser lo más claro posible en su identificación.
- 2) Realista: creer que se pueden alcanzar las metas propuestas.
- 3) Positivo: tratar de construir una meta que promueva la frecuencia de un comportamiento deseado más que reducir la frecuencia de uno no deseado.
- 4) Frecuencia del comportamiento: tratar de ser asertivo en eventos que ocurren más frecuentemente para poder desarrollar la habilidad.
- 5) Importancia: elegir cambios en conductas importantes, en lugar de otras que demandan menor esfuerzo para su éxito.
- 6) Controlable: enfocarse en modificar el propio comportamiento y no el de las otras personas.
- 7) Medible: contar la frecuencia con que se involucra una persona en conseguir el comportamiento meta.
- 8) Humanitario, las metas personales no deben ser destructivas ni para la persona que desea cambiar ni para otros.<sup>22</sup>

### **Fase II: Analizar**

Para clasificar el nivel de inconformidad de las situaciones identificadas.

Para determinar la magnitud de cada situación que causa incomodidad, se propone utilizar la siguiente clasificación de Bower (1980):

- 1) Escena ligeramente amenazante.
  - a) Le causa sentirse un poco mal.
  - b) Ocurre cuando menos una vez al mes.
  - c) Piensa en ello como cada dos semanas.
- 2) Escena moderadamente amenazante.
  - a) Le causa incomodidad o frustración.
  - b) Ocurre cuando menos una vez a la semana.
  - c) Piensa en ello cuando menos una vez a la semana.
- 3) Escena muy amenazante.

---

<sup>22</sup> *Ibíd.*

- a) Le causa sentimiento de hostilidad o impotencia.
- b) Ocurre casi a diario.
- c) Piensa en ello diariamente.

Una vez que se ha clasificado el nivel de amenaza de cada situación, redactar el posible problema con una descripción precisa de los problemas, sentimientos.

Como profesores, debemos pedir a los alumnos que expresen y describan sus problemas, motivándolos a que reflejen lo más cercanamente posible a lo que sienten y perciben con respecto a los mismos.

Una manera de apoyar la aplicación de la fase analizar es adaptando los pasos que propone Richard E. Crable<sup>23</sup> para la solución de problemas interpersonales. Para tal fin se debe adoptar los siguientes pasos:

- 1) Exprese su conflicto o problema en un informe (puede hacerlo por escrito).
- 2) Identifique los beneficios de la confrontación del problema.
- 3) Considere en su informe lo que usted demanda, en vez de hablar de hechos o verdades (que pueden ser producto de su percepción).
- 4) Examine la evidencia que apoya su demanda.
- 5) Examine la evidencia que no apoya su demanda (piense en la posición del otro).
- 6) Analice su demanda y la evidencia presentada, y ahora pregúntese si está seguro de seguir con su demanda original.

Con este ejercicio el maestro puede motivarse y estimular a sus alumnos, no sólo a expresarse, sino a decidir en términos de la magnitud de la molestia o daño que se provoque, si es una situación que valga la pena confrontar. Asimismo, con base en los resultados de esta fase se decide si es conveniente o no pasar a la fase denominada ver. En esta última se

---

<sup>23</sup> Crable, Richard E. Using Communication, A new introduction for the 1980s. Allyn and Bacon; EUA: (1982)

examinarán detenidamente los sentimientos o emociones involucrados en la situación de conflicto.

### **Fase III: Ver**

Poniendo atención a las reacciones emocionales.

Necesita ver sus sentimientos para que pueda pensar en forma realista acerca de las consecuencias de ser asertivo y decidir qué quiere hacer.

Para examinar estos signos emocionales, hay que recordar alguna escena problema en forma vivida, visualizar el lugar, la ropa, la hora del día, los sonidos y las emociones, y repasar los pasos que se han adaptado de Richard E. Crable (1982) para la solución de problemas inter-personales, a fin de poder identificar el tipo de emoción que nos invade en cada una de las situaciones problema.

Viendo se identifica las emociones: angustia, dolor, ansiedad, temor, estupor, ira, felicidad, placer, sobrecogimiento, tranquilidad, pesar, reposo, por mencionar algunas. Esto finalmente permitirá tomar la decisión de continuar con la fase IV: hablar.

Antes de entrar al abordaje de la fase IV: hablar, es necesario mencionar dos aspectos de suma importancia para el aprendizaje de la asertividad, mismos que serán tratados con profundidad en las secciones siguientes: la autoestima, considerada como una de las barreras de la asertividad, a la comunicación ya la escucha activa.<sup>24</sup>

### **3.6. Intervención de enfermería y asertividad**

La intervención de enfermería está orientado hacia la educación para el desarrollo de las conductas asertivas en las personas, en este caso, en los estudiantes universitarios de dos importantes unidades académicas: Psicología y Enfermería, considerando las siguientes estrategias:

---

<sup>24</sup> Elizondo Torres, Magdalena. Ob cit. p.51-59

**a. Posición de una autoestima que dignifique a la persona**

Es importante tomar en serio las propias necesidades y la imagen de sí mismo, para considerarse como los demás.

**b. Racionalización del mensaje**

Lograr que las acciones y puntos a tratar sean revisados con antelación y organizados elaborando notas de referencia si la situación lo permite, con la finalidad de ahorrar tiempo, lograr confianza y erradicar la intimidación por parte de los demás.

**c. Presencia de cortesía y educación**

En el diálogo y/o discusión de temas, conflictos, no perder la cordura, la sencillez del diálogo, en lo posible, amical en todo momento, sobre todo cuando se analizan los puntos de vista de los demás, hay que considerarlo comunicándoles que serán tomados posterior al análisis, en ningún caso negar o descartar opiniones, emociones, aportes, etc. Es más aconsejable guardar la calma, y en forma educada, pero firme, exponer su propia opinión.

**d. Las disculpas, un comportamiento necesario**

Si su actuar en un determinado momento y/o situación fue equivocado desesperado, éste requiere de “disculpas”, si estas se reservan para el momento más apropiado, hay que hacerlo con valor, entereza e inteligencia, si se pide disculpas no se disminuirá ni su valor, ni el propio, y lo mejor, los demás lo tomarán en serio para otros asuntos.

**e. Si a la integración del grupo, no a la marginación**

El mantener unido el grupo y la aceptación recíproca de los miembros evitará el resentimiento, de esta manera se facilitan las relaciones interpersonales tan necesarias para lograr cooperación y progreso.

**f. Rotundo no a las amenazas**

Si se responde a cualquier situación negativa no aceptable y/o injusta, responder con una afirmación tranquila de los pasos que se está dispuesto a seguir, esta actitud es más eficaz que una amenaza.

**g. Las equivocaciones hay que aceptarlas y corregirlas en conjunto**

Si se aceptan estas situaciones cortésmente tras una discusión, se avanzará en el trabajo y la gente le respetará más ;a nadie le gusta perder!

#### **4. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

**4.1. GUZMÁN CH. Pilar Milagros; HERRERA P., Diana Jesús (2008).**

**Arequipa.** “Nivel de asertividad en las estudiantes del IV, VI, VIII semestre de la facultad de enfermería de la Universidad Católica de Santa María - Arequipa 2008” **Conclusiones:** PRIMERO: La mayoría de las estudiantes pertenecen al VIII semestre, la edad que predomina es de 20 a 22 años la mayor parte de la población encuestada procede de Arequipa, viven con ambos padres, se encuentran realizando sus prácticas en campos clínicos de comunitaria y MINSA, se encuentra sin asignaturas desaprobadas. SEGUNDA: El nivel de asertividad que presentan los estudiantes del IV y VI semestre en su mayoría es: NIVEL I: no presenta problemas de asertividad, no dejando de lado que más de la cuarta parte de las estudiantes presentan el NIVEL II: dificultad asertiva y nivel III: problemas de asertividad, en el VIII semestre la cuarta parte de las estudiantes tienen el NIVEL II: dificultad asertiva, pero la otra parte de la población de VIII semestre tienen NIVEL I: no presenta problemas de asertividad. TERCERA: El semestre que presenta más problemas de asertividad es el VIII semestre. Siguiendo el VI semestre y por último el IV semestre.

Conclusiones que evidencian el logro de los objetivos, como son determinar el nivel de asertividad.

**4.2. JAÉN TEJADA, Luz Marianela. (2008). Arequipa.** “Influencia de la asertividad en la autoestima de adolescentes de 12 a 15 años, atendidos en el

policlínico metropolitano EsSalud, Arequipa 2008” **Conclusiones:** PRIMERA: El grado de asertividad de los adolescentes de 12 a 15 años atendidos en el Policlínico Metropolitano EsSalud, Arequipa 2008 fue bueno en 74% de casos. SEGUNDA: El nivel de autoestima que presentan los adolescentes de 12 a 15 años atendidos en el Policlínico Metropolitano EsSalud, Arequipa 2008 fue bueno en 67% de casos. TERCERA: La autoestima tuvo una influencia inversa pero poco intensa sobre la asertividad de adolescentes de 12 a 15 años atendidos en el Policlínico Metropolitano EsSalud, Arequipa 2008. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis propuesta donde se dice: Dado que la asertividad se basa en la libertad para expresarnos respetando a los demás y asumiendo la responsabilidad de nuestros actos. Es probable que la asertividad influya positivamente en la autoestima de los adolescentes de 12 a 15 años atendidos en el Policlínico Metropolitano EsSalud, Arequipa 2008.

El objetivo central es precisar el tipo de influencia de la asertividad en los estudiantes investigados.

- 4.3. SALAS ARROYO Stephany. (2006), Lima.** “Niveles de asertividad en estudiantes universitarios varones y mujeres” **Conclusiones:** PRIMERA: La hipótesis formulada en el presente investigación, que afirma a los estudiantes varones con mayores niveles de asertividad que las estudiantes mujeres de la Universidad Católica de Santa María, fue comprobada a nivel general, es decir, si se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre los niveles de asertividad y los estudiantes varones y mujeres, demostrando la mayor práctica de esta habilidad por lo varones. SEGUNDA: Las universitarias mujeres presentan mayores niveles de heteroasertividad debido a mayores puntajes alcanzados en los niveles de déficit asertivo y pasividad – dependencia. Eso quiere decir que conceden los derechos asertivos de los demás dejando de lado el bienestar personal. TERCERA: Los universitarios varones presentan mayores niveles de auto asertividad debido a mayores puntajes alcanzados en los niveles de agresividad superando al doble en mujeres; concediendo sus derechos básicos así mismo dejando de lado los derechos de los demás. CUARTA: Los mayores niveles de asertividad lo alcanzaron, el área de ciencias de la salud, con respecto

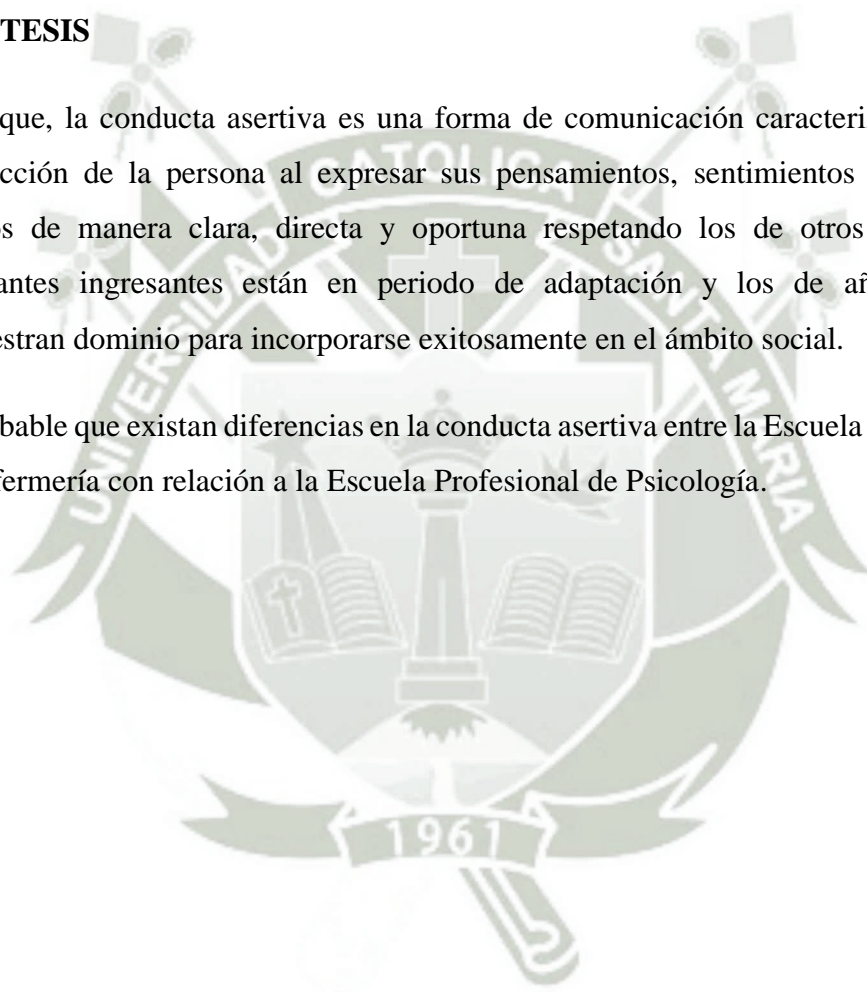
a las demás, y a su vez tanto los varones como las mujeres obtuvieron los mismos porcentajes, para los niveles de asertividad alta y media, por lo que no se encontró diferencias significativas de los niveles de asertividad con respecto al sexo.

El objetivo principal de esta investigación fue determinar los niveles de asertividad entre estudiantes varones y mujeres del área de ciencias de la salud, de la UCSM.

## 5. HIPÓTESIS

Dado que, la conducta asertiva es una forma de comunicación caracterizada por la satisfacción de la persona al expresar sus pensamientos, sentimientos y derechos propios de manera clara, directa y oportuna respetando los de otros y que los estudiantes ingresantes están en periodo de adaptación y los de año superior demuestran dominio para incorporarse exitosamente en el ámbito social.

Es probable que existan diferencias en la conducta asertiva entre la Escuela Profesional de Enfermería con relación a la Escuela Profesional de Psicología.



## CAPÍTULO II

### PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

#### 1. TÉCNICA E INSTRUMENTO

Para la variable conducta asertiva se utilizó como técnica el cuestionario y como instrumento la cédula de preguntas (escala de Rathus de asertividad).

La escala (test) de asertividad de Rathus consta de 30 ítems, se refiere a conductas donde el sujeto tiene como objetivo expresar opiniones, peticiones o negación ante determinadas presiones de otros; cuya puntuación es como sigue:

- De +46 a +90 muy buena asertividad
- De -45 a +45 es aceptable asertividad
- De -46 a -90 poca asertividad

## 2. DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO

### 2.1 UBICACIÓN ESPACIAL:

La investigación se llevó a cabo en la Universidad Católica de Santa María en las Escuelas Profesionales de Enfermería y Psicología.

### 2.2 UBICACIÓN TEMPORAL:

El estudio de investigación se realizó en los meses de febrero a mayo del 2016.

### 2.3 UNIDADES DE ESTUDIO:

Las unidades de estudio están conformadas por los estudiantes del I y VII semestre de las Escuelas Profesional de Enfermería y Psicología de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa.

#### 2.3.1. Universo

El universo está constituido por 188 estudiantes, correspondiente al I Semestre y al VII Semestre de las Escuelas de Enfermería y Psicología de la UCSM de Arequipa, a quienes se les aplicó los criterios de inclusión y exclusión

#### Criterios de inclusión

- Estudiantes de ambos géneros
- Estudiantes del I y VII semestre

#### Criterios de exclusión

- Estudiantes que no acepten participar en el estudio
- Estudiantes que no asistan regularmente a la Escuela Profesional respectiva.

Se trabajó con el universo distribuido según el cuadro siguiente:

<b>Estudiantes</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
I semestre E.P. de Enfermería	47	25%
VII semestre E.P. de Enfermería	47	25%
I semestre E.P. de Psicología	47	25%
VII semestre E.P. de Psicología	47	25%
<b>Total</b>	<b>188</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración Propia – Arequipa 2016

### 3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

- Coordinación con los Directores de las Escuelas Profesionales de Enfermería y Psicología de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa.
- Se coordinó con los profesores de las diferentes asignaturas de ambas escuelas profesional, para la aplicación el instrumento correspondiente.
- Se motivó y orientó a los estudiantes para que los datos sean lo más veraces y se evite la presencia de sesgos.
- Se estableció el horario de la recolección de datos en los turnos de mañana y tarde, y tomar los datos respetando el horario establecido.
- Se codificaron los formularios.
- Se tabularon los datos y se elaboraron tablas de simple y doble entrada aplicando la estadística descriptiva graficación.
- Se elaboraron gráficos en base a su respectiva tabla.
- Se realizó el análisis e interpretación de datos a través de las tablas estadísticas o gráficos.



## 1.- INFORMACIÓN GENERAL

**TABLA N° 1**  
**ESTUDIANTES INVESTIGADOS SEGÚN EDAD**  
**ESCUELAS PROFESIONALES DE PSICOLOGÍA Y ENFERMERÍA**  
**DE LA UCSM. AREQUIPA, 2016**

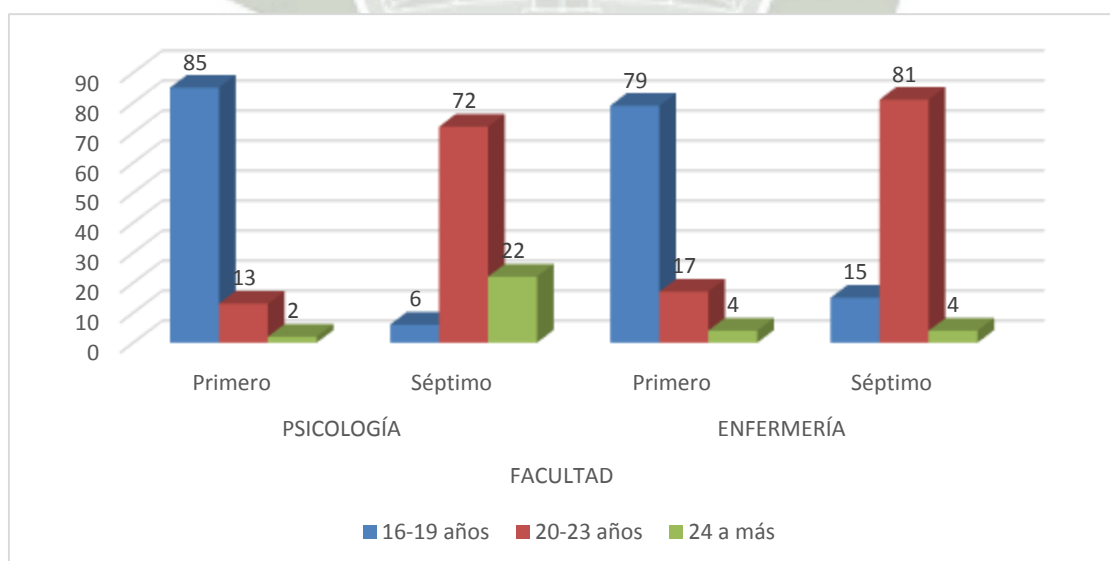
SEMESTRE EDAD	ESCUELAS PROFESIONALES							
	PSICOLOGÍA				ENFERMERÍA			
	Primero		Séptimo		Primero		Séptimo	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
16-19 años	40	85	3	6	37	79	7	15
20-23 años	6	13	34	72	8	17	38	81
24 a más	1	2	10	22	2	4	2	4
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>100</b>	<b>47</b>	<b>100</b>	<b>47</b>	<b>100</b>	<b>47</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia. Arequipa, 2016.

En la tabla y gráfico N° 1, se observa que en el I semestre de la Escuela Profesional de Psicología el mayor porcentaje con 85% está en la edad de 16 a 19 años y en el VII semestre con el 72% está en la edad de 20 a 23 años. En referencia a la Escuela Profesional de Enfermería el más alto porcentaje se encuentra en el I semestre con 79% y está en la edad de 16 a 19 años y en el VII semestre con 81% está en la edad de 20 a 23 años.

Deduciendo que las tres cuartas partes de la población de estudio del I y VII semestre de ambas escuelas se concentran en la edad de 16 a 23 años de edad

**GRÁFICO N° 1**  
**ESCUELAS PROFESIONALES DE PSICOLOGÍA Y ENFERMERÍA**  
**DE LA UCSM. AREQUIPA, 2016**



Fuente: Elaboración propia. Arequipa, 2016.

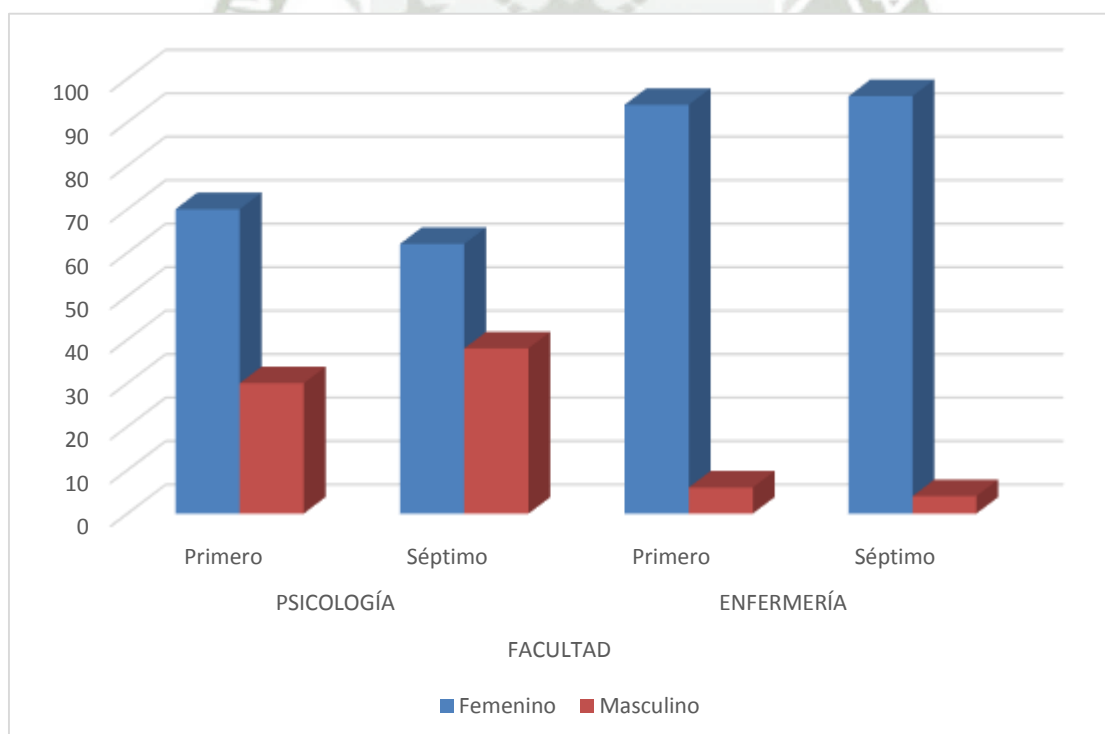
**TABLA N° 2**  
**ESTUDIANTES INVESTIGADOS SEGÚN GÉNERO**  
**ESCUELAS PROFESIONALES PSICOLOGÍA Y ENFERMERÍA**  
**DE LA UCSM. AREQUIPA, 2016**

SEMESTRE	ESCUELAS PROFESIONALES							
	PSICOLOGÍA				ENFERMERÍA			
	Primero		Séptimo		Primero		Séptimo	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Femenino	33	70	29	62	44	94	45	96
Masculino	14	30	18	38	3	6	2	4
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>100</b>	<b>47</b>	<b>100</b>	<b>47</b>	<b>100</b>	<b>47</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Elaboración propia. Arequipa, 2016.

En la tabla y gráfico N° 2, se observa que tanto en la Escuela Profesional de Psicología como de Enfermería predomina el género femenino, lo evidencia los porcentajes que las representa, en el primer semestre 70% y 94%, respectivamente, y en el séptimo semestre, 62% y 96%, respectivamente.

**GRÁFICO N° 2**  
**ESTUDIANTES INVESTIGADOS SEGÚN GÉNERO ESCUELAS**  
**PROFESIONALES PSICOLOGÍA Y ENFERMERÍA**  
**DE LA UCSM. AREQUIPA, 2016**



**Fuente:** Elaboración propia. Arequipa, 2016.

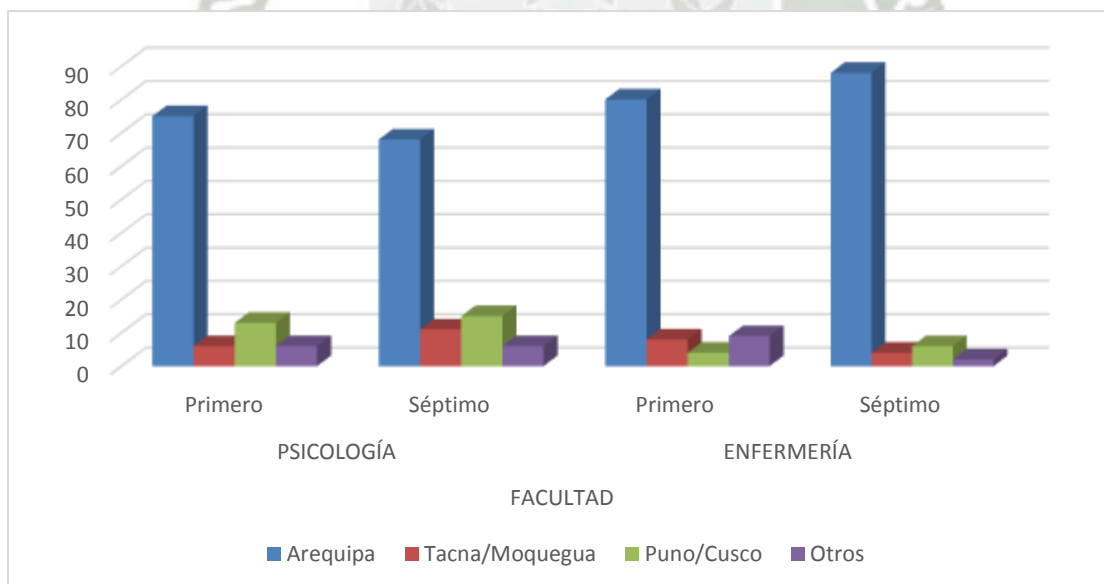
**TABLA N° 3**  
**ESTUDIANTES INVESTIGADOS SEGÚN LUGAR DE PROCEDENCIA**  
**ESCUELAS PROFESIONALES DE PSICOLOGÍA Y ENFERMERÍA**  
**DE LA UCSM. AREQUIPA, 2016**

SEMESTRE  LUGAR DE PROCEDENCIA	ESCUELAS PROFESIONALES							
	PSICOLOGÍA				ENFERMERÍA			
	Primero		Séptimo		Primero		Séptimo	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Arequipa	35	75	32	68	37	80	38	88
Tacna/Moquegua	3	6	5	11	4	8	2	4
Puno/Cusco	6	13	7	15	2	4	3	6
Otros	3	6	3	6	4	9	1	2
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>100</b>	<b>47</b>	<b>100</b>	<b>47</b>	<b>100</b>	<b>47</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Elaboración propia. Arequipa, 2016.

En la tabla y gráfico N° 3, se observa que los estudiantes de ambas Escuelas Profesionales proceden en su mayoría de Arequipa, tanto del I como del VII, sin embargo existe población de estudio que provienen de Tacna, Puno y Cusco entre otros.

**GRÁFICO N° 3**  
**ESTUDIANTES INVESTIGADOS SEGÚN LUGAR DE PROCEDENCIA**  
**ESCUELAS PROFESIONALES DE PSICOLOGÍA Y ENFERMERÍA**  
**DE LA UCSM. AREQUIPA, 2016**



**Fuente:** Elaboración propia. Arequipa, 2016.

**TABLA N° 4**  
**ESTUDIANTES INVESTIGADOS SEGÚN CONVIVENCIA FAMILIAR**  
**ESCUELAS PROFESIONALES DE PSICOLOGÍA Y ENFERMERÍA**  
**DE LA UCSM. AREQUIPA, 2016**

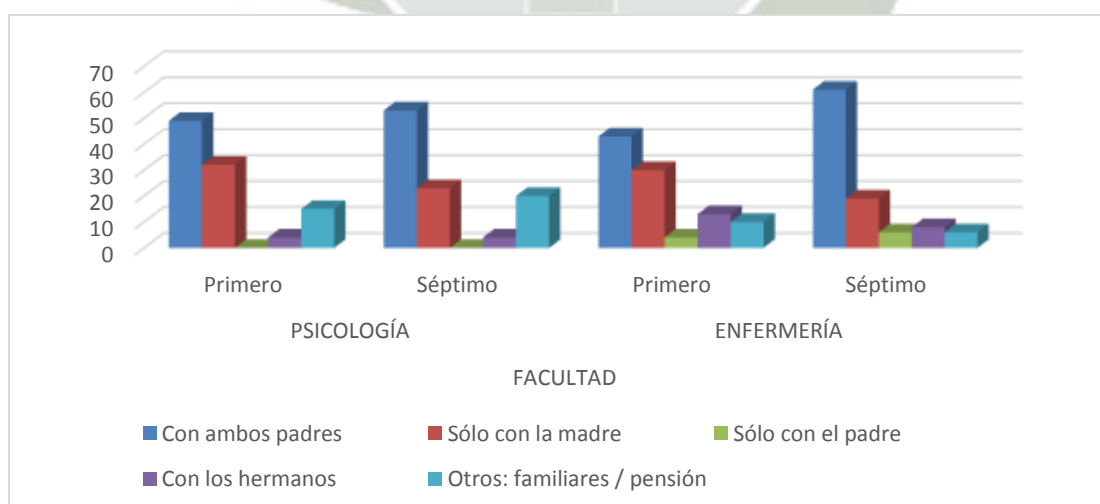
SEMESTRE  CONVIVENCIA FAMILIAR	ESCUELAS PROFESIONALES							
	PSICOLOGÍA				ENFERMERÍA			
	Primero		Séptimo		Primero		Séptimo	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Con ambos padres	23	49	25	53	20	43	28	61
Sólo con la madre	15	32	11	23	14	30	9	19
Sólo con el padre	0	0	0	0	2	4	3	6
Con los hermanos	2	4	2	4	6	13	4	8
Otros: familiares / pensión	7	15	9	20	5	10	3	6
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>100</b>	<b>47</b>	<b>100</b>	<b>47</b>	<b>100</b>	<b>47</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Elaboración propia. Arequipa, 2016.

En la tabla y gráfico N° 4, se observa que los mayores porcentajes: 49%, 53% y 61% conviven con ambos padres, caso que se da en ambas Escuelas Profesionales. Con menores porcentajes, conviven con sólo la madre, sólo con el padre, con los hermanos o con otros: familiares / pensión.

De lo que deducimos que la mayoría de la población de estudio convive con ambos padres, sin embargo es preocupante que una mínima parte de la población viva sólo con la madre, sólo con el padre, con los hermanos o con otros familiares / pensión.

**GRÁFICO N° 4**  
**ESTUDIANTES INVESTIGADOS SEGÚN CONVIVENCIA FAMILIAR DE**  
**LAS ESCUELAS PROFESIONALES DE PSICOLOGÍA Y ENFERMERÍA DE**  
**LA UCSM. AREQUIPA, 2016**



**Fuente:** Elaboración propia. Arequipa, 2016.

## 2.- CONDUCTAS ASERTIVAS

**TABLA N° 5**  
**ESTUDIANTES INVESTIGADOS DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE**  
**PSICOLOGÍA SEGÚN CATEGORÍA DE CONDUCTA ASERTIVA.**  
**AREQUIPA, 2016**

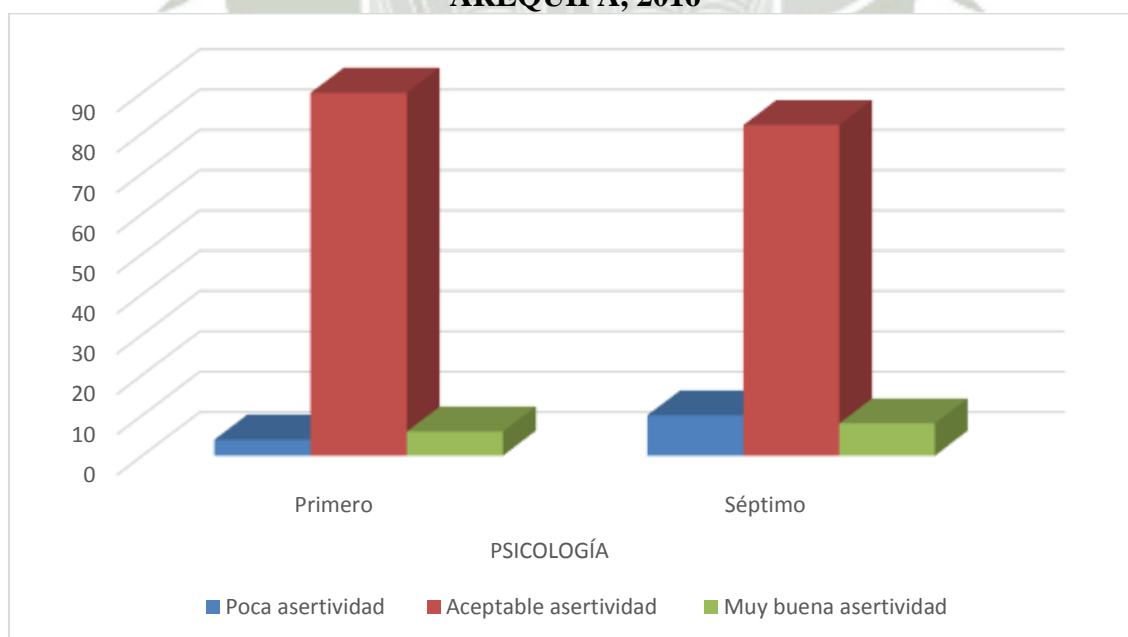
CATEGORÍA	SEMESTRE		PSICOLOGÍA	
			Primero	Séptimo
	N°	%	N°	%
Poca asertividad	2	4	5	10
Aceptable asertividad	42	90	38	82
Muy buena asertividad	3	6	4	8
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>100</b>	<b>47</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Aplicación del Instrumento de Rathus.

En la tabla y gráfico N° 5, se observa que en el I semestre de la Escuela Profesional de Psicología con 4% y el VII semestre con 10% presentan poca asertividad, un 90% y 82% con aceptable asertividad y un 6% y 8% con muy buena asertividad respectivamente.

De lo que deducimos que los estudiantes de la Escuela Profesional de Psicología en su mayoría presentan conducta asertiva aceptable, así mismo, es preocupante que un 14% presenten poca asertividad, ya que esto no permite el correcto desenvolvimiento en su carrera profesional.

**GRÁFICO N° 5**  
**ESTUDIANTES INVESTIGADOS DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE**  
**PSICOLOGÍA SEGÚN CATEGORÍA DE CONDUCTA ASERTIVA.**  
**AREQUIPA, 2016**



**Fuente:** Elaboración Propia. Arequipa, 2016.

**TABLA N° 6**  
**ESTUDIANTES INVESTIGADOS DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE**  
**ENFERMERÍA SEGÚN CATEGORÍA DE CONDUCTA ASERTIVA.**  
**AREQUIPA, 2016**

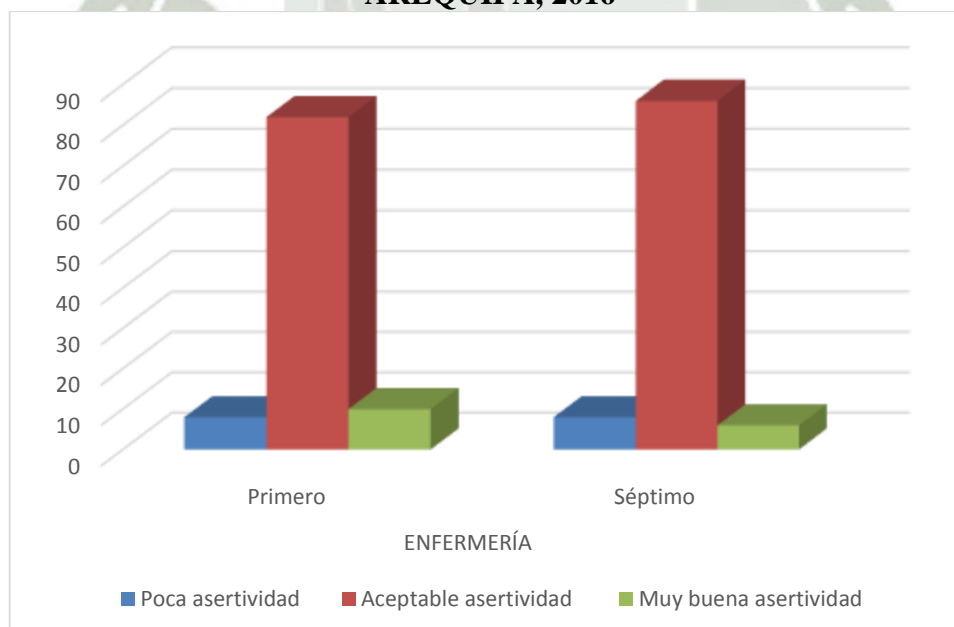
CATEGORÍA \ SEMESTRE	ENFERMERÍA			
	Primero		Séptimo	
	N°	%	N°	%
Poca asertividad	4	8	4	8
Aceptable asertividad	38	82	40	86
Muy buena asertividad	5	10	3	6
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>100</b>	<b>47</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Aplicación del Instrumento de Rathus.

En la tabla y gráfico N° 6, se observa que en el I y VII semestres de la Escuela Profesional de Enfermería ambos con 8% presentan poca asertividad, un 82% y 86% con aceptable asertividad y un 10% y 6% con muy buena asertividad respectivamente.

Deduciendo que los estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería en su mayoría presentan conducta asertiva aceptable, así mismo, es preocupante que un 16% presenten poca asertividad, ya que esto no permite el correcto desenvolvimiento en su carrera profesional.

**GRÁFICO N° 6**  
**ESTUDIANTES INVESTIGADOS DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE**  
**ENFERMERÍA SEGÚN CATEGORÍA DE CONDUCTA ASERTIVA.**  
**AREQUIPA, 2016**



**Fuente:** Elaboración propia. Arequipa, 2016.

**TABLA N° 7**  
**ESTUDIANTES INVESTIGADOS DEL PRIMER SEMESTRE**  
**ESCUELAS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA Y PSICOLOGÍA SEGÚN**  
**CONDUCTA ASERTIVA. AREQUIPA, 2016**

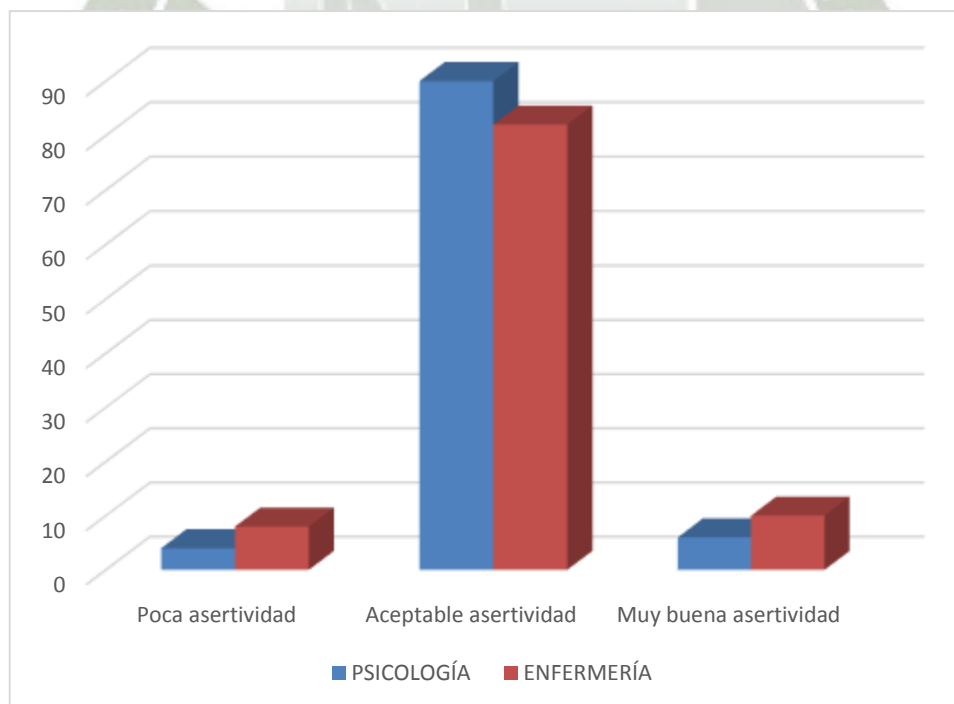
ESCUELA PROF. CON. ASERT	PSICOLOGÍA		ENFERMERÍA	
	N°	%	N°	%
Poca asertividad	2	4	4	8
Aceptable asertividad	42	90	38	82
Muy buena asertividad	3	6	5	10
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>100</b>	<b>47</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Aplicación del Instrumento de Rathus.

En la tabla y gráfico N° 7, se observa que el 90% y 82% respectivamente de ambas Escuelas Profesionales, presentan aceptable asertividad, seguido de un 12% de los estudiantes con poca asertividad y un 16% con muy buena asertividad.

De lo que se deduce que la mayoría de estudiantes en ambas Escuelas Profesionales tienen aceptable asertividad, sin embargo es de cuidado que un 12% de la población en estudio tenga poca asertividad, lo que redundará en su bajo desenvolvimiento como estudiantes y profesionales.

**GRÁFICO N° 7**  
**ESTUDIANTES INVESTIGADOS DEL PRIMER SEMESTRE**  
**ESCUELAS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA Y PSICOLOGÍA SEGÚN**  
**CONDUCTA ASERTIVA. AREQUIPA, 2016**



**Fuente:** Elaboración propia. Arequipa, 2016.

**TABLA N° 8**  
**ESTUDIANTES INVESTIGADOS DEL SÉPTIMO SEMESTRE DE LAS**  
**ESCUELAS PROFESIONALES DE PSICOLOGÍA Y ENFERMERÍA SEGÚN**  
**CONDUCTA ASERTIVA. AREQUIPA, 2016**

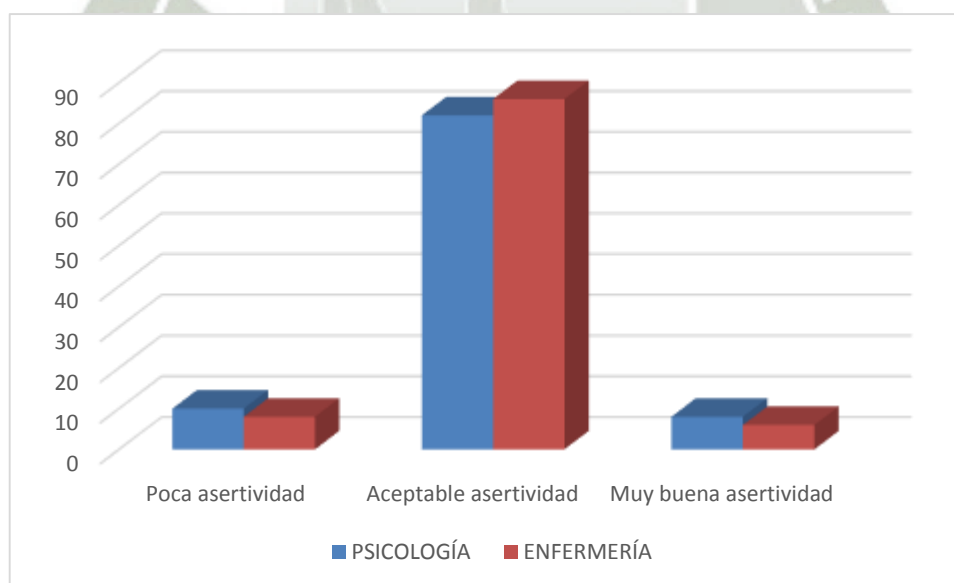
FACULTAD CON. ASERT	PSICOLOGÍA		ENFERMERÍA	
	N°	%	N°	%
Poca asertividad	5	10	4	8
Aceptable asertividad	38	82	40	86
Muy buena asertividad	4	8	3	6
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>100</b>	<b>47</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Aplicación del Instrumento de Rathus.

En la tabla y gráfico N° 8, se observa que el 82% y 86% respectivamente de ambas Escuelas Profesionales, presentan aceptable asertividad, seguido de un 18% de los estudiantes con poca asertividad y un 14% con muy buena asertividad.

Deduciendo que los estudiantes en su mayoría en ambas Escuelas Profesionales tienen aceptable asertividad, sin embargo preocupa que un 18% de la población en estudio tenga poca asertividad, que se evidenciará en un desenvolvimiento inadecuado como estudiantes y profesionales.

**GRÁFICO N° 8**  
**ESTUDIANTES INVESTIGADOS DEL SÉPTIMO SEMESTRE DE LAS**  
**ESCUELAS PROFESIONALES DE PSICOLOGÍA Y ENFERMERÍA SEGÚN**  
**CONDUCTA ASERTIVA. AREQUIPA, 2016**



**Fuente:** Elaboración propia. Arequipa, 2016.

## CONCLUSIONES

Los resultados muestran:

### **PRIMERA:**

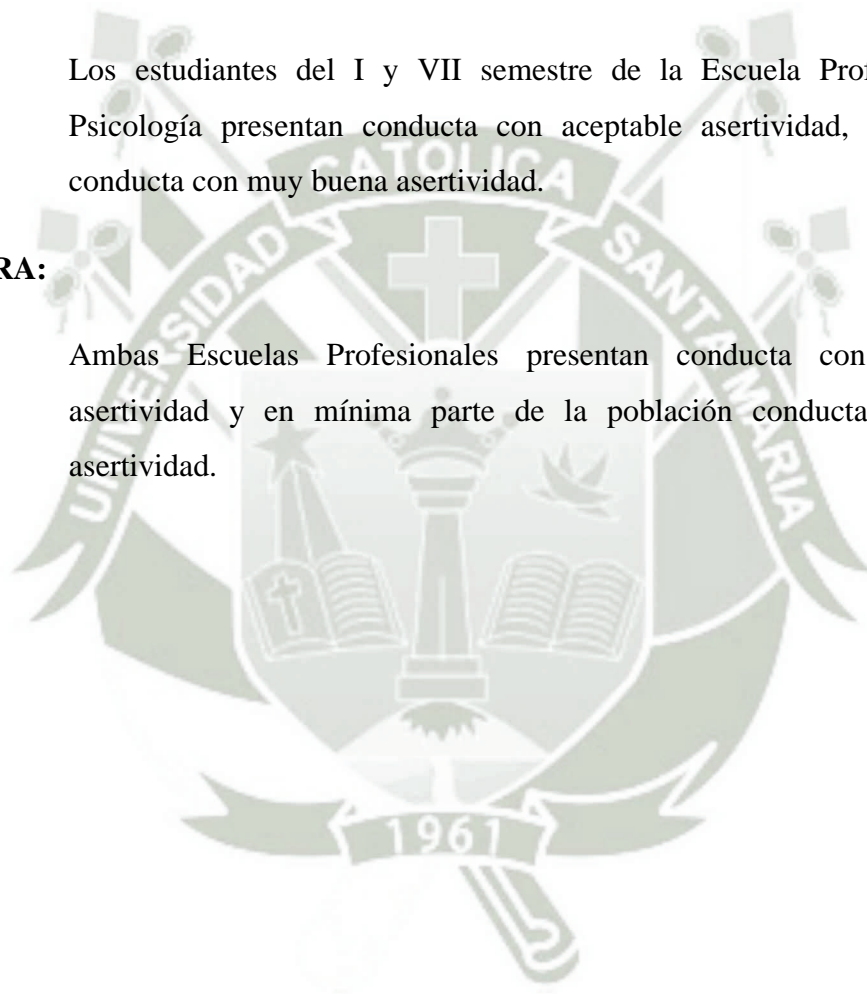
Los estudiantes del I y VII semestre de la Escuela Profesional de Enfermería presentan conductas con aceptable asertividad.

### **SEGUNDA:**

Los estudiantes del I y VII semestre de la Escuela Profesional de Psicología presentan conducta con aceptable asertividad, seguida de conducta con muy buena asertividad.

### **TERCERA:**

Ambas Escuelas Profesionales presentan conducta con aceptable asertividad y en mínima parte de la población conducta con poca asertividad.



## RECOMENDACIONES

### PRIMERA:

A la Decana de la Facultad de Enfermería y al Director de la Escuela Profesional de Psicología de la UCSM de Arequipa, a los docentes encargados de la Tutoría Estudiantil programen y/o fortalezcan sus programas de orientación al educando sobre conductas proasertivas a través de: talleres teórico-prácticos, círculos de calidad, conferencias magistrales, en las que se tocarán temas acerca de: valores éticos y morales, comportamientos positivos con sus homólogos compañeros, docentes, autoridades educativas y miembros de su entorno familiar y social.

### SEGUNDA:

Los docentes tutores deben dedicar espacios de tiempo, a fin de realizar un seguimiento tutorial en los estudiantes que presenten problemas de conducta asertiva.

## BIBLIOGRAFÍA

1. ALCANTARA, J. A. (2003). Como educar la autoestima. Madrid: CEAC S.A.
2. BEVERLY Hare, Sea asertivo, Ediciones Gestion 2000, ISBM, Chile, 2011.
3. BONET, J. V. (1994) .Se amigo de ti mismo. España: Sal Terras.
4. BOWER, Sharon, BOWER Gordon, Asserting Yourself, Addison-Wesley; EUA: 1980.
5. CALERO PEREZ Mavilo, Ética Profesional. Editorial San Marcos. Lima-Perú 2002.
6. CASTENYER, Olga: (1996) «La Asertividad. Expresión de una Sana Autoestima», Editorial Desclee de Brower.
7. CRABLE, Richard E. Using Communication, A new introduction for the 1980s. Allyn and Bacon; EUA: (1982)
8. DYER WAYRE. Tus zonas erróneas. Funk and Wagnal's. Editorial Gedisa. New York, Estados Unidos; 2001. Pág. 78.
9. EGÚSQUIZA Pereda, Olinda. La Asertividad. Modelo de Comunicación en las Organizaciones. 2000. Disponible en <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/quipukamayoc/2000/segundo/asertividad.htm>
10. ELIZONDO Torres, M. Asertividad y escucha activa en el ámbito académico. México: 2ª ed. Trillas; 2000. ITESM. Universidad Virtual.
11. GUDYKUNST, WB. Bridging Differences. Effective Intergroup Communication. 2a. ed. Interpersonal Commtexts 3: Sage Publications; 1994.

12. GUZMÁN Chambi, Pilar Milagros/HERRERA Palomino, Diana Jesús. Tesis nivel de asertividad en las estudiantes del IV, VI, VIII, semestre de la Facultad de Enfermería de la Universidad Católica de Santa María - Arequipa 2008.
13. HART, Louis. Recupera tu Autoestima, Ediciones Obelisco, Barcelona, España, 2004
14. LANGE, A. J. & Jakubowski, P. (1976). Responsible Assertive Behavior: Cognitive/Behavioral Procedures for Trainers. USA Illinois: Research Press
15. MANRIQUE Fernández, Luis Silverio. Desafíos de la nueva Educación.
16. RODRÍGUEZ, A. Asertividad para negociar. McGraw-Hill/Interamericana de México; México: 1990.
17. SMITH Manuel J. Cuando digo no, me siento culpable, Nuevas ediciones de bolsillo, Chile, 2003.

• **PÁGINAS WEB**

1. [sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/.../2000/.../asertividad.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/.../2000/.../asertividad.htm)
2. [www.superarladepresion.com/superarladepre/3depre\\_asertividad.php](http://www.superarladepresion.com/superarladepre/3depre_asertividad.php)
3. [www.psicoadictiva.com/tests/asertividad.htm](http://www.psicoadictiva.com/tests/asertividad.htm)
4. Definición de conducta - Qué es, Significado y Concepto  
<http://definicion.de/conducta/#ixzz4AqIb3uwY>





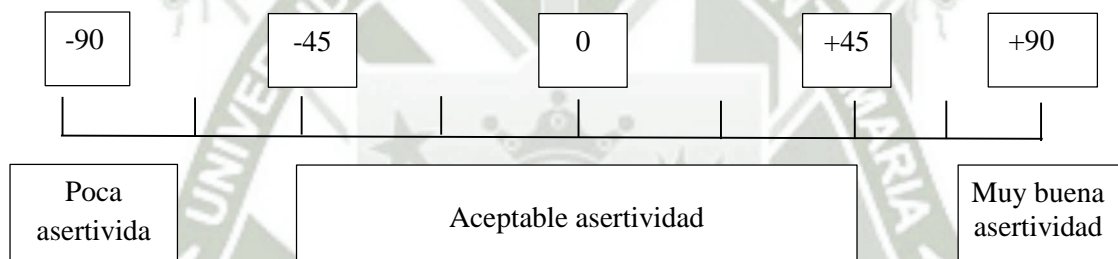
## TEST DE ASERTIVIDAD DE RATHUS

La escala (test) de asertividad de Rathus consta de 30 ítems. Se refiere a conductas donde el sujeto tiene como objetivo expresar opiniones, peticiones o negación ante determinadas presiones de otros.

Indica con una “x” hasta qué punto te caracterizan o describen cada una de las siguientes frases:

### PUNTUACIÓN

- +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.



Para obtener el resultado, primero se debe cambiar el signo de los resultados de las siguientes preguntas: 1,2,4,5,9,11,12,13,14,15,16,17,19,23,24,26 y 30. Después se suma todos los valores positivos, seguidos de los valores negativos, al tener ya los dos valores, restas los mismos y te da el resultado del test que puede ser desde -90 hasta +90.

**Poca asertividad:** Rara vez maneja armoniosamente sus relaciones, sería recomendable desarrollar más habilidades asertivas. Resolver conflictos de la manera más armoniosa o “diplomática” que sea posible.

**Aceptable asertividad:** Aunque resuelve algunas situaciones positivamente, es importante considerar formas más armoniosas para resolver las relaciones con las personas que le rodean.

**Muy buena asertividad:** Resuelve armoniosamente sus relaciones con las personas, defiende sus derechos sin agredir, y buscando la solución más adecuada para todos.

	ITEMS	PUNTOS
1	Mucha gente parece ser más agresiva que yo.	
2	He dudado en solicitar o aceptar citas por timidez.	
3	Cuando la comida me han servido en el restaurante no está hecha a mi gusto me quejo al camarero/o.	
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 entablado 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, trato de hablar con esa persona 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 seme 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.	

- +3= Muy característicos 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

## FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

El que suscribe \_\_\_\_\_ hace constar que da su consentimiento expreso para ser unidad de estudio en la investigación que presenta las Srtas. **EVELYN SAYURI MEDINA CHAMBI y CINDY ANGIE MAMANI GUETAT**, Bachilleres de la Facultad de Enfermería, titulada: **“CONDUCTA ASERTIVA EN ESTUDIANTES DEL I Y VII SEMESTRE DE LAS ESCUELAS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA Y PSICOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA. AREQUIPA 2016”**, con fines de obtención del Título Profesional de Licenciadas en Enfermería.

Declaro que como sujeto de investigación, he sido informado exhaustiva y objetivamente sobre la naturaleza, los objetivos, los alcances, fines y resultados de dicho estudio.

Asimismo, he sido informado convenientemente sobre los derechos que como unidad de estudio me asisten, en lo que respecta a los principios de beneficencia, libre determinación, privacidad, anonimato y confidencialidad de la información brindada, trato justo y digno; antes, durante y posterior a la investigación.

En fe de lo expresado anteriormente y como prueba de la aceptación consciente y voluntaria de las premisas establecidas en este documento, firmamos:

\_\_\_\_\_  
**Investigadora**

\_\_\_\_\_  
**Investigadora**

\_\_\_\_\_  
**Investigado(a)**

Arequipa, .....



*Universidad Católica de Santa María*

(51 54) 382038 Fax: (51 54) 251213 [ucsm@ucsm.edu.pe](mailto:ucsm@ucsm.edu.pe) <http://www.ucsm.edu.pe> Apartado: 1350

## INFORME N° 0409 -CB- 2016

**A** : Doctor JOSEFINA SONIA NUÑEZ CHAVEZ  
DECANA DE LA FACULTAD DE ENFERMERIA

**De** : COORDINACIÓN DE BIBLIOTECAS. SECCIÓN PROCESOS TÉCNICOS

**Asunto** : Evaluación de la Producción Intelectual

**Expediente** : 2016-0409

**Fecha** : 9 de junio de 2016

De acuerdo a lo dispuesto, informo a usted que la tesis:

CONDUCTA ASERTIVA EN ESTUDIANTES DEL I Y VII SEMESTRE DE LAS ESCUELAS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA Y PSICOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA. AREQUIPA 2016

Autor(es):

**MEDINA CHAMBI EVELYN SAYURI/MAMANI GUETAT CINDY ANGIE**

Ha sido sometida a la plataforma de originalidad Turnitin obteniendo **20 %** en el sumario de coincidencias en el marco teórico pero las citas y referencias, se han hecho correctamente

Es cuanto informo para conocimiento y fines consiguientes

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

PROF. AMÉRICO HERRERA VERA

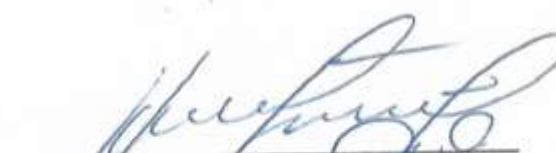
Coordinación de Bibliotecas, Hemeroteca y Videoteca



## CONSTANCIA

Conste por el presente documento el que suscribe el Señor Dr. Héctor Martínez Carpio, Docente de la Facultad de Ciencias y Tecnologías Sociales y Humanidades, que la señorita Bachiller Evelyn Sayuri Medina Chambi y la señorita Bachiller Cindy Angie Mamani Guetat, han aplicado el instrumento los días 25 y 26 de abril del año en curso, a los alumnos de I y VII semestre de la Escuela Profesional de Psicología para el desarrollo de su Proyecto de Tesis denominado: "CONDUCTA ASERTIVA EN ESTUDIANTES DEL I Y VII SEMESTRE DE LAS ESCUELAS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA Y PSICOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA, AREQUIPA 2016".

Arequipa, 27 de abril de 2016



---

Dr. Héctor Martínez Carpio  
Docente Facultad de Ciencias y Tecnologías  
Sociales y Humanidades

