

Universidad Nacional  
**Federico Villareal**

Vicerrectorado de  
**INVESTIGACIÓN**

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

**EVALUACIÓN DE UN PROGRAMA EN LA ASERTIVIDAD DE  
LOS SERENOS DE LA MUNICIPALIDAD DE BREÑA**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE DOCTORA EN  
PSICOLOGÍA**

**AUTORA**

Tantalean Terrones De Callohuanca, Lizley Janne

**ASESOR**

Dr. José Héctor Livia Segovia

**JURADO**

Aguirre Morales, Marivel Teresa

Castillo Gómez, Gorqui Baldomero

Aliaga Pacora, Alicia Agromelis

Lima – Perú  
2021

## **Dedicatoria:**

A Jimmy, mi esposo, compañero de aventuras, soporte afectivo e impulso para ser mejor día a día.

A José y Elena, mis padres y referentes, que con aliento y empeño incentivaron mis aspiraciones hacia una formación superior.

A quienes han aportado a la construcción de la persona que soy.

## **Agradecimientos:**

- Al Dr. Héctor José Livia Segovia, por orientar el desarrollo de la investigación.
- Al Dr. Víctor Eduardo Candela Ayllon, El Dr. José María Alvizuri Escobedo y la Dra. Marivel Teresa Aguirre Morales, mis revisores de tesis, por sus observaciones y aportes al presente estudio.
- Al Dr. Ángel Wu Huapaya, Alcalde de la Municipalidad de Breña, por su apertura para la ejecución de la presente investigación.
- Al Lic. Isidoro García, Gerente de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad de Breña, por su apoyo continuo durante la ejecución del programa.
- A los jóvenes y adultos miembros del Cuerpo de Serenazgo de la Municipalidad de Breña, por su participación, compromiso y experiencias de vida, que generaron valor a la presente investigación.
- A mi papá Goyito (Oscar Gregorio Callohuanca Ávalos), hasta el cielo por su cariño y consideración.
- A mi mamá María Cristina Aceituno Vargas, por conformarse en una inspiración para mi orientación profesional.
- A mis hermanas Jolhy Tantalean Terrones y Rita Tantalean Terrones, por su presencia y aliento.
- A todos los miembros de mi grupo familiar: Tantalean, Terrones, Callohuanca y Aceituno; por ser parte importante en mis experiencias de vida.

## ÍNDICE

RESUMEN.....	1
ABSTRACT.....	2
I. INTRODUCCIÓN .....	3
1.1. Planteamiento del problema .....	4
1.2. Descripción del problema .....	7
1.3. Formulación del problema .....	9
1.3.1. Problema general.....	9
1.3.2. Problemas específicos .....	9
1.4. Antecedentes.....	10
1.4.1. Antecedentes internacionales .....	10
1.4.2. Antecedentes nacionales .....	13
1.5. Justificación de la investigación .....	17
1.5.1. Justificación social .....	17
1.5.2. Justificación en la práctica profesional.....	18
1.5.3. Justificación metodológica .....	19
1.5.4. Justificación teórica.....	19
1.6. Limitaciones de la investigación .....	19
1.7. Objetivos.....	20
1.7.1. Objetivo General .....	20
1.7.2. Objetivos específicos .....	20
1.8. Hipótesis.....	21
1.8.1. Hipótesis General .....	21
1.8.2. Hipótesis Específicas .....	21
II. MARCO TEÓRICO .....	23
2.1. Marco conceptual.....	23
2.1.1. Asertividad .....	23
2.1.1.1. La asertividad desde el enfoque cognitivo conductual.....	26
2.1.1.2. El pensamiento y la comunicación en la conducta humana .....	29
2.1.1.3. Las personas según su estilo de comunicación.....	31
a) El patrón de la persona sumisa (pasiva) .....	31
b) El patrón de la persona agresiva .....	32
c) El patrón de la persona pasivo - agresiva .....	33
d) El patrón de la persona asertiva .....	34

2.1.1.4.	Motivos por los que una Persona no es Asertiva.....	36
2.1.1.5.	Componentes de la asertividad .....	39
2.1.1.6.	Las habilidades asertivas y su evaluación.....	40
a)	Evaluación de la oposición asertiva .....	41
b)	Componentes de la aceptación asertiva.....	42
2.1.1.7.	El Entrenamiento Asertivo .....	43
a)	Antecedentes del entrenamiento asertivo .....	43
b)	Técnicas del Entrenamiento Asertivo.....	45
2.1.2.	Programas de Intervención .....	48
2.1.2.1.	Definición de programa .....	48
2.1.2.2.	Elementos para la configuración de una programa de orientación..	50
2.1.2.3.	Evaluación de programas de intervención.....	52
a)	La etapa de planteamiento .....	52
b)	La selección de las operaciones a observar .....	52
c)	La selección del diseño de evaluación .....	53
d)	Recolección de información.....	53
e)	Análisis de datos.....	53
f)	Desarrollo del informe.....	54
2.1.2.4.	Tipos de Evaluación.....	54
2.1.2.5.	Estándares de evaluación.....	55
a)	Utilidad.....	56
b)	Factibilidad.....	56
c)	Probidad.....	56
d)	Adecuación.....	56
2.1.2.6.	Programas de intervención psicosocial .....	60
2.1.3.	La seguridad ciudadana y la intervención del personal del serenazgo en el Distrito de Breña.....	61
2.1.3.1.	Alcances sobre seguridad ciudadana .....	61
2.1.3.2.	Plan Local de Seguridad Ciudadana Breña – 2019 .....	62
a)	Situación de la seguridad ciudadana en Breña .....	65
b)	Intervenciones realizadas por el personal de serenazgo.....	67
c)	Funciones y perfil del Personal de Serenazgo .....	69
2.1.4.	Programa de intervención en asertividad.....	72

2.1.4.1. Programa de entrenamiento asertivo (Adaptación de 02 programas de los autores Michael y Terry Quinn) .....	72
III. MÉTODO .....	78
3.1. Tipo de investigación.....	78
3.2. Población y muestra .....	79
3.2.1. Población .....	79
3.2.2. Muestra.....	79
3.3. Operacionalización de variables.....	83
3.4. Instrumentos .....	83
3.4.1. Escala de la Asertividad de Spenser A. Rathus.....	84
3.5. Procedimiento.....	89
3.6. Análisis de datos .....	91
IV. RESULTADOS.....	97
V. DISCUSIÓN .....	106
VI. CONCLUSIONES.....	124
VII. RECOMENDACIONES.....	126
VIII. REFERENCIAS .....	127
IX. ANEXOS .....	139
ANEXO 1: Matriz de consistencia.....	140
ANEXO 2: Validez y/o confiabilidad de instrumentos.....	143
ANEXO 3: Instrumentos .....	167
ANEXO 4: Información adicional del personal de serenazgo del Distrito de Breña.	206

## RESUMEN

Este estudio evaluó un programa de entrenamiento asertivo en 36 agentes de seguridad de la Municipalidad de Breña (de 18 a 61 años); con el Inventario de la Asertividad de Rathus, y medición pre – post test. Los resultados indican diferencias significativas respecto al total de participantes ( $Z$  de Wilcoxon= -4,207, y  $p=, 000$ ); según estado civil, los solteros ( $t$  de Student= -2,444 y  $p= ,031$ ), y casados-convivientes ( $Z= -3,211$  y  $p= ,001$ ), presentaron cambios significativos; según edad, los de 18 hasta 29 años no denotaron cambios ( $t= -,611$  y  $p= ,554$ ), similar a quienes tienen 30 hasta 39 años ( $t= -1,980$  y  $p= ,071$ ), a diferencia de los de 40 hasta 61 años ( $Z= -2,535$  y  $p= ,011$ ), que obtuvieron diferencias significativas; referente al grado de instrucción, los de nivel secundaria ( $t= -1,800$  y  $p= ,088$ ), no lograron diferencias, inverso a los de nivel superior ( $Z= -2,565$  y  $p= ,010$ ), quienes elevaron su asertividad; según presencia de hijos, el grupo sin hijos no denotó diferencias ( $t = -,877$  y  $p= ,398$ ), contrario a que tienen uno ( $Z= -2,194$  y  $p= ,028$ ), o más de dos hijos ( $Z= -3,119$  y  $p= ,002$ ). Asimismo, se resalta una satisfacción promedio y elevada de los participantes hacia el programa, con incremento notable durante la intervención. Finalmente, el programa comprobó su eficacia en la asertividad de los participantes (con variaciones, según edad, instrucción y presencia de hijos), también el grupo manifestó satisfacción con el mismo.

**Palabras claves:** Asertividad, programa, entrenamiento asertivo, agente de seguridad

## ABSTRACT

This study evaluated an assertiveness program in 36 security agents of the Municipality of Breña (between 18 and 61 years); with the Rathus Assertiveness Inventory, and pre - post test measurement. The results indicate significant differences with respect to the total participants (Wilcoxon  $Z = -4,207$ , and  $p = ,000$ ); according to marital status, single people (Student's  $t = -2,444$  and  $p = ,031$ ), and married-cohabiting ( $Z = -3,211$  and  $p = ,001$ ), presented significant changes; according to age, those between 18 and 29 years of age did not show changes ( $t = -,611$  and  $p = ,554$ ), similar to those from 30 to 39 years ( $t = -1,980$  and  $p = ,071$ ), unlike the range of 40 to 61 years ( $Z = -2,535$  and  $p = ,011$ ), which obtained significant differences; regarding the instruction, those of secondary level ( $t = -1,800$  and  $p = ,088$ ), did not achieve differences, inverse to those of higher level ( $Z = -2,565$  and  $p = ,010$ ), who raised their assertiveness; according to the presence of children, the group childless did not show differences ( $t = -,877$  and  $p = ,398$ ), contrary to having one ( $Z = -2,194$  and  $p = ,028$ ), or more than two children ( $Z = -3,119$  and  $p = .002$ ). Likewise, an average and high satisfaction of the participants towards the program is highlighted, with a notable increase during the intervention. Finally, the program proved its effectiveness in the assertiveness of the participants (with variations, according to age, instruction and presence of children), also the group expressed satisfaction with it.

Keywords: Assertiveness, Program, Assertive Training, Security Agent

## I. INTRODUCCIÓN

La comunicación es esencial para los seres humanos, como la marca registrada de la evolución del individuo y la sociedad; en este sentido, si una persona expresa necesidades, deseos o afectos, tiene mayor probabilidad de tener eco en su entorno; si además, otras personas se identifican, estas expresiones pueden ser representativas y formular grandes cambios; por lo cual el hecho de comunicar cumple una función primordial para el tejido social; en el establecimiento o el límite de alianzas; siendo a su vez fortaleza o debilidad para el desarrollo de la cohesión social.

La asertividad como tal, representa un estilo de comunicación que favorece la correcta expresión del mundo interior de las personas (incluyendo su intencionalidad), basada en el respeto de derechos mutuos, con los límites propios de una adecuada interacción social donde se puede ser favorecido y favorecer al mismo tiempo. Este estilo permite la toma de acuerdos y hasta cierto punto la negociación o cierre de negociaciones, y la comprensión de las necesidades de los demás; configurándose como una alternativa a la arcaica lucha por prevalecer, que en siglos anteriores fomentaron reyertas y en la actualidad se mantienen en los actos violentos que a la fecha se manifiestan en función las diferencias interculturales y de género, entre otros.

Los estudios en asertividad, van desde lo descriptivo correlacional, hasta el desarrollo de programas que fomentan su aprendizaje y en este sentido, la presente investigación apertura una nueva experiencia de trabajo pre y post intervención con una población que realiza una labor importante respecto al bienestar comunitario y

que a pesar de tener un aproximado de 40 años desde su institucionalidad en nuestro país, ha sido poco atendida y hasta cierto punto relegada.

Asimismo, la elaboración de programas, su adaptación y validación, posee un gran valor para el desarrollo de la psicología ya que permite la incorporación de nuevos esquemas de intervención y prevención de problemáticas específicas, lo que garantiza el aprendizaje de comportamientos que son de apoyo para la adaptación social y por ende el desarrollo integral de las personas; a fin de fomentar su bienestar individual y social, como parte de un derecho fundamental.

Finalmente, los aportes del presente estudio permitirán valorar el programa sobre el estilo de comunicación del personal de serenazgo considerando las diferencias que puede conllevar según sus condiciones sociodemográficas, hacia la comprensión de la asertividad y sus beneficios en el comportamiento humano.

### **1.1. Planteamiento del problema**

La incorporación del personal de seguridad ciudadana tuvo sus inicios en España y se extendió a Sudamérica a fines del siglo XVIII, siendo la vigilancia nocturna su función principal. En Lima se registraron durante la administración del Virrey Gabriel de Avilés (1801-1806), con la organización del primer contingente de “serenos” en el barrio de Montserrat, para luego dar cobertura a toda la ciudad en el gobierno del Virrey José Fernando de Abascal, entre 1806 a 1816, según Romay (1947, en Palma 2016).

Durante la década de 1980, con el auge del terrorismo, el incremento la delincuencia, y el limitado alcance de la Policía Nacional del Perú (PNP); favoreció la inclusión de mecanismos de seguridad en comunas con mayores recursos; con la adquisición de medios electrónicos y la conformación de equipos de vigilancia, con la participación remunerada de policías durante sus horas libres (Instituto de Defensa Legal [IDL] Seguridad Ciudadana, 2017). Posteriormente, la Municipalidad de Miraflores, promovió la creación del cuerpo de serenazgo, durante el gobierno de Alberto Andrade Carmona (1989 – 1995), quien, al asumir la alcaldía del departamento de Lima, instituyó este servicio (dado el desorden y limitada organización en la comuna); siendo su mayor logro la recuperación del Centro Histórico de Lima (Martínez 2015 - Redacción Perú 21).

La necesidad de reestablecer el orden público y garantizar la seguridad de los ciudadanos, motivó la existencia de los serenos; personas civiles encargadas de proteger los espacios en los que el ciudadano se desenvuelve, a fin de contrarrestar las amenazas por parte de agentes externos, que puedan afectar su integridad física, moral e incluso su vida; ya sean otros individuo o bandas organizadas (Ubillus, 2016). Esta labor está implícita en la constitución política del Perú, que designa a los Municipios como ejes principales de intervención en coordinación y colaboración con la PNP, incluyendo a la comunidad organizada quienes conforman el Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana (SINESEC); en coordinación con el Comité Distrital de Seguridad Ciudadana (CODISEC), que articula a los servicios afines de los 43 distritos de Lima Metropolitana.

Actualmente la seguridad ciudadana se configura como uno de los problemas más importantes en la agenda de nuestro país, y ha sido enfocada desde diversos ángulos durante la última campaña electoral presidencial; planteando propuestas de predicable ineficacia (Bazán y Huaytalla, 2016), al desconocer la magnitud de problema, carecer de objetivo claros, la falta de estrategias y escasas competencias, entre otros. Estrategias de intervención que deben diseñarse considerando grandes preocupaciones de la comunidad, como el incremento de las pandillas, la violencia armada, el tráfico ilícito y el abuso de sustancias en general (Centro Internacional para la Prevención de la Criminalidad, 2012).

En la actualidad el cuerpo de serenazgo municipal conforma uno de los subsistemas involucrados en ofrecer una solución operativa en este tema, asumen responsabilidades que en la práctica se asemejan a las que realiza por la PNP, bajo un esquema de funciones que implican contacto directo con los ciudadanos a fin de salvaguardar su seguridad individual y la seguridad de la comuna. Un empleo en el cual no poseen garantías institucionales a diferencia de la familia policial, ni protección alguna fuera de su investidura municipal; la que en ocasiones es símbolo de respeto y en espacios en las que los ciudadanos se ven particularmente afectados, los hace vulnerables al maltrato y la injusticia.

La implementación de este servicio en las comunas, está ligada a su capacidad de recaudación, siendo diferenciados los recursos de cada distrito en función a la remuneración de su personal de serenazgo; quienes acceden a este trabajo por necesidad y no necesariamente por vocación; ante las condiciones de

sobreexposición de su seguridad personal y limitados ingresos para satisfacer su sustento familiar.

Los serenos en el Perú son varones en su totalidad, con un mínimo indispensable de instrucción secundaria, en algunos casos poseen estudios superiores y/o técnicos trancos, siendo en un promedio jóvenes y adultos de mediana edad, con carga o sin carga familiar; su trabajo que requiere un rápido accionar ante situaciones críticas. En este sentido es imposible deslindar sus condiciones personales y familiares de sus condiciones laborales, considerando un alto riesgo respecto a su autoafirmación y el adecuado manejo de condiciones generadoras de ansiedad. Motivo por el cual una expresión adecuada de ideas, necesidades y emociones, así como el ejercicio de sus derechos de forma firme y honesta, favorecerían su desenvolvimiento general (Navas, 1995); bajo la manifestación de emociones libres de ansiedad (Wolpe, 1958; en Jara 1997), a fin de mejorar su calidad de vida.

## **1.2. Descripción del problema**

Breña es un distrito pequeño de Lima Cercado y aledaño al Centro de Lima, posee zonas, en el cual se incrementa paulatinamente el índice de hacinamiento la inseguridad ciudadana, la presencia de vendedores informales, entre otras problemáticas que requieren de intervención, como en casos de robo, traslados al hospital, el control del orden a los grupos de “peloteros”, accionar ante las quejas por ruidos molestos, casos de violencia familiar, incendios, grescas, accidentes, denuncias de desaparecidos y erradicación de personas con excesivo consumo

de alcohol y/o consumo drogas; así como, acompañamiento al personal de fiscalización durante las retenciones, el cierre de establecimientos, notificaciones, recojo de desmonte o trastos viejos (Plan Local de Seguridad Ciudadana del Distrito de Breña [PLSCB], 2019, en Municipalidad de Breña 2019). Condiciones que hacen de la labor del sereno una actividad que reta continuamente su capacidad de afrontamiento, al ser situaciones que requieren de control emocional y una adecuada comunicación en los diferentes ámbitos en los que se desempeña, tanto con los usuarios de la comuna como en su contexto socio familiar, teniendo en cuenta el hecho de que asume cierta autoridad que requiere ser regulada para evitar excesos (respecto a actitudes cargadas de agresividad durante sus intervenciones); así como, comportamientos que vayan en desmedro de su autoafirmación (en el caso de actitudes pasivas y pasivo – agresivas), dado su nivel de sujeción a la autoridad edil y a las condiciones difíciles que puedan experimentar al intervenir y/o relacionarse con los vecinos del distrito.

En este sentido el programa representa una propuesta, que brinda al cuerpo de serenazgo de la Municipalidad de Breña, la oportunidad de desarrollar un estilo de comunicación mediante actividades prácticas para el entrenamiento e incorporación de un estilo asertivo; un programa simplificado e integrado en función de sus situación personal y educativa; en favor al desarrollo de su autoafirmación y adecuado desempeño. Motivo por el cual, éste programa fue evaluado respecto a su eficacia en este grupo humano expuesto a múltiples riesgos en función dada su situación laboral.

## **1.3. Formulación del problema**

### **1.3.1. Problema general**

¿Cuál es la eficacia de un programa en la asertividad del personal de serenazgo de la Municipalidad de Breña?

### **1.3.2. Problemas específicos**

1. ¿Qué diferencias existen en la eficacia del programa sobre la asertividad del personal de serenazgo de la municipalidad de Breña, según estado civil?
2. ¿Qué diferencias existen en la eficacia del programa sobre la asertividad del personal de serenazgo de la Municipalidad de Breña, según rango de edad?
3. ¿Qué diferencias existen en la eficacia del programa sobre la asertividad del personal de serenazgo de la municipalidad de Breña, según grado de instrucción?
4. ¿Qué diferencias existen en la eficacia del programa sobre la asertividad del personal de serenazgo de la municipalidad de Breña, según la presencia y/o número de hijos?
5. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del personal de serenazgo de la Municipalidad de Breña, respecto al programa de asertividad?
6. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del personal de serenazgo de la Municipalidad de Breña, respecto a cada una de las sesiones del programa?

## **1.4. Antecedentes**

### **1.4.1. Antecedentes internacionales**

Abdelaziz, Diab, Ouda, Elsharkawy & Abdelkader (2020), Evaluaron un programa de entrenamiento asertivo, sobre la misma variable, el bienestar psicológico y engagement de 36 enfermeras recién graduadas, del Hospital Psiquiátrico de Abbasia (El Cairo – Egipto). Investigación cuasi experimental, pre y post intervención, con las escalas de asertividad de Rathus, bienestar psicológico de Riff y engagement de Utrecht. Los resultados evidencian variaciones en las tres variables, así como correlación positiva entre la asertividad y bienestar psicológico. Concluyendo que el entrenamiento asertivo favorece también el bienestar emocional, y recomienda realizar periodos de seguimiento al respecto.

Burbano, Pantoja, Sierra, Arias & Enríquez (2019), evaluaron un programa de asertividad en 142 estudiantes de dos institutos pre-universitarios del Ecuador, 112 en el grupo experimental (distribuidos en 4 grupos de 28), y 30 en el grupo control. Los instrumentos considerados fueron el inventario de autoinforme de la conducta asertiva ADCA – I, de García y Magáz y la escala de asertividad EA de Godoy, Gavino, Blanco, Martorell, Navarro, y Silva. Confirmando el impacto positivo del programa en la asertividad en los integrantes del grupo experimental.

Omura, Levett-Jones & Stone (2019), evaluaron un taller de comunicación asertiva respecto a la satisfacción y percepción de aprendizajes de 111 estudiantes universitarios de enfermería en Japón; mediante 10 de las 18 normas para la

mejora de la calidad de información y la excelencia (SQUIRE 2.0). Los resultados reflejan un alto nivel de satisfacción con el programa y un nivel medio respecto al desarrollo de las habilidades asertivas (confianza y practica efectiva). Estos resultados favorecen la inversión en este entrenamiento en futuros enfermeros, dada la importancia de este estilo de comunicación en el cuidado de la salud.

Hijuela y Holguin (2019), aplicaron un programa con enfoque social - asertivo, elaborado para la educación primaria (USA); bajo de un diseño preexperimental en 46 estudiantes de tercer grado de una IE de Lima, con una escala valorativa implementada para tal efecto, se realizó el análisis pre y post test. En conclusión, el programa mejoró la convivencia democrática sobre el 50% de participantes; sustentando la democracia en el aprendizaje social y su relación con la predisposición del estudiante hacia una convivencia asertiva.

Fuspita, Susanti & Eka (2018), investigaron sobre los efectos de entrenamiento asertivo en 80 adolescentes del nivel secundario de la Regencia de Kepahiang – Bengkulu - Indonesia; bajo el enfoque cuasi – experimental, con grupo experimental y control. Los resultados evidencian mejora en los niveles de depresión de los participantes y denotando diferencias significativas pre y post intervención; siendo importante la promoción de este entrenamiento en espacios educativos, a fin de prevenir problemas de salud mental en adolescentes.

De León y Shippley (2018), implementaron herramientas psicoeducativas para el fortalecimiento de la comunicación asertiva en 30 padres de familia de la asociación “Sueño Infantil” en México (seleccionados por muestreo no

probabilístico intencional), bajo el método de observación, entrevista, el uso de pruebas psicométricas (Cuestionario de asertividad INAS), pre y post intervención. Concluyendo que en los padres de familia dentro de la Asociación Sueño Infantil asimilaron la comunicación asertiva. También los participantes reconocieron los estilos de comunicación no asertiva, desequilibran las relaciones sociales.

Gómez (2017), evaluó un programa de herramientas de prevención de conductas sexuales de riesgo, en el asertividad y la autoeficacia en el uso del condón; en 68 mujeres estudiantes de las carreras de educación y ciencias de la salud; bajo el diseño cuasi-experimental pre-post, con grupo control no aleatorizado. Los resultados indican que el programa incrementó la asertividad verbal y no verbal para sugerir el uso de condones en sus relaciones íntimas; autoeficacia para proponer, convencer y rechazar, así como asertividad general. Concluyendo que las participantes lograron beneficios personales y profesionales al respecto.

Corrales, Quijano y Góngora (2017), evaluaron un programa de las habilidades de empatía y comunicación asertiva, en un grupo de 37 adolescentes de 13 a 16 años, de una escuela de Merida – Yucatan, bajo un diseño pre-post, mediante el Índice de Reactividad Interpersonal de Davis, para las habilidades de empatía y un registro de conducta para los estilos de comunicación. Los resultados reflejan disminución de la comunicación pasiva al 1.3% y de la comunicación agresiva al 16.8%; contradictoriamente la comunicación asertiva disminuyó en un 30.1%; más se obtuvieron logros considerables en la capacidad de empatía, el seguimiento de normas logro, el respeto, la puntualidad y el control del uso de aparatos electrónicos, más no de ciertas conductas como el ingreso de alimentos a clase o

botar la basura en su lugar; siendo importante dicho estudio en función a las mejoras conductuales y el fomento de una mejor convivencia.

Wagner, Pereira y Oliveira (2014), evaluaron los efectos de un programa de habilidades sociales en la ansiedad social de 32 estudiantes universitarios (previamente identificados con dicho diagnóstico); con el cuestionario de ansiedad social (CASOA30) y la Escala de autoinforme de Liebowitz (LSASSR). Los resultados evidencian el aprendizaje de la asertividad y el control de la ansiedad, entre otros. Concluyendo su eficacia sobre de la ansiedad social de los participantes.

#### **1.4.2. Antecedentes nacionales**

Muñoz (2018), implementó una intervención en habilidades la comunicación (asertiva), con el objeto de comparar los efectos en el comportamiento de 32 pacientes adictos al alcohol de un Hospital de ESSALUD, con el método pre y post test y bajo el diseño investigación cuasi-experimental, en una muestra de tipo censal. Para dicho estudio se aplicó el cuestionario de Escala de la Asertividad ADCA- 1, cuyos resultados indican diferencias en las habilidades asertivas de los pacientes pre y post intervención, con incremento de las habilidades autoasertivas y heteroasertivas.

Flores (2017), aplicó el módulo de escucha asertiva del programa “Hazte Cargo de Tu vida”, de Michel y Terry Queen (2002), para determinar su efecto en la asertividad y la escucha activa de 30 estudiantes 1ro de secundaria de una

Institución Educativa (IEP); bajo el diseño experimental, con la distribución de la muestra en grupo control y experimental, en los cuales se administró el test de asertividad de Rathus y el cuestionario de escucha activa de Montse García, adaptado y validado para efectos de la investigación; de los resultados estadísticas según Wilcoxon, con  $Z_c < (-4.685 < -1,96)$ , para escucha activa y  $Z_c < Z_t (-4.783 < -1,96)$ , para asertividad; se concluye que el programa aplicado influye significativamente en las variables de interés.

Porras (2017), elaboró un programa para el aprendizaje de la asertividad (“Sasha”), un estudio cuasi experimental, con la finalidad de corroborar su efectividad, en 80 estudiantes de 6to de primaria, valorando los resultados con el inventario de asertividad de Rathus (previamente estandarizado), mediante el método pre y post test; realizó el análisis estadístico resultando U Mann Whitney = 40.00,  $p=.000$ ; demostrando su efectividad en el incremento de la asertividad en dicha población.

Salas (2017), evaluó un programa de H. S. en la asertividad de 37 estudiantes de administración en una Universidad Privada; una investigación cuasi experimental, con el uso de la Escala de Asertividad de Rathus; encontrando diferencias significativas antes y después ( $p=0.043$ ), los resultados evidencian un incremento del índice de asertividad; y concluye, que el programa fue efectivo en la asertividad, adicionando sus capacidades de interacción, la expresión de necesidades, afectos, ideas y/o creencias en su cotidianidad y autonomía respecto a las interacciones sociales.

Briseño y Cusi (2016), implementaron un programa de asertividad “Respetar mi Vida”, para comprobar su efectividad en la autoasertividad y heteroasertividad, de 27 participantes de 17 a 20 años del primer ciclo de una institución educativa de nivel superior; con el diseño cuasi experimental de grupo único. Considerando la evaluación con el Inventario de autoinforme de la conducta asertiva ADCA-1, los resultados identifican cambios en la asertividad del grupo experimental, tanto en general como en las dimensiones de autoasertividad y heteroasertividad. Finalmente concluye la efectividad del programa en los participantes.

Montes de Oca (2016), evaluó la efectividad del programa “Gestiona tu Talento”, sobre el trabajo en equipo y la comunicación asertiva de 28 supervisores de una empresa privada; con el diseño cuasiexperimental; los instrumentos utilizados fueron desarrollados en función a las dimensiones comprendidas en el taller (validadas por criterio de jueces expertos), y los resultados sugieren un efecto positivo incrementando significativamente la comunicación asertiva, con  $U= 3.5$ ,  $Z= 5.48$  y  $***P<.000$ , con respecto al trabajo en equipo un puntaje  $U=.00$ ,  $Z=4.837$ ,  $***P<.000$ ); las habilidades con mayor incremento: establecimiento del tema, clima democrático y logro de metas y con un menor incremento en la toma de decisiones.

Enríquez (2016). Evaluó el programa “Construye-T” (adaptación del programa para padres: “Ser Asertivos”, de los autores Michael y Terry Quinn), con el objeto de determinar su efecto en 12 colaboradores del área de créditos de una entidad financiera; un estudio con medición pre y post intervención, evaluada con la Escala de Asertividad de Rathus (RAS), los resultados arrojaron una diferencias muy

significativas, con puntajes  $t = 4.986$  y  $p < 0.01$ . Con lo cual se concluye que fue efectivo en la asertividad de los participantes.

Tantalean (2012), Evaluó el efecto de su adaptación del programa “Hazte cargo de ti vida”, de los autores Michael y Terry Quinn, en la asertividad de 40 adolescentes del nivel secundaria en Ventanilla – Callao, bajo el diseño cuasi experimental; utilizando el Inventario ADCA-1, evidenciando cambios significativos en los participantes, con  $X^2$  de Pearson = 4,568 y  $p = ,033$ , estos resultados favorables se dieron según edad en los estudiantes de 11 y 13 años y según nivel de instrucción en alumnos de 1° de secundaria; a diferencia que los adolescentes de 12,14 y 15 años y los estudiantes de 2° a 5° de secundaria quienes no manifestaron cambios en su asertividad, asimismo diferencias según sexo y tipo de familia. Concluyendo que el programa desarrolló la asertividad.

Tantalean (2005), desarrolló una investigación cuasi - experimental de un solo grupo, en la un programa de origen irlandés, denominado “Ser Asertivos” (en su versión original), en 11 padres de familia de una institución educativa privada participantes al 100% de las sesiones, evaluando las variables asertividad con escala de asertividad de Rathus, y Habilidades sociales con la Lista de Chequeo de Goldstein. Logrando cambios en la asertividad con una  $t = -5.28$  ( $gl = 10$ ) y  $p < 0.01$ ; diferente en habilidades sociales, con  $t = -1.05$  ( $gl = 10$ ) y  $p > 0.10$ , Lo cual indica que el programa es efectivo solo para el desarrollo de asertividad.

## **1.5. Justificación de la investigación**

### **1.5.1. Justificación social**

Evaluar el programa en la asertividad del personal de serenazgo municipal; es importante, dados los requerimientos propios de esta población y las exigencias laborales a las que se ven expuestos, por la naturaleza de su trabajo; simbolizando un reto continuo en su desarrollo socio afectivo; personas que tendrían la oportunidad de superarse gracias a las herramientas cognitivas y emocionales suficientes para mantener una adecuada comunicación. Cabe indicar que toda limitación respecto a estrategias de comunicación, propician errores siempre en cuanto se encuentren inmersos en situaciones difíciles, en los que requieren de rápidas reacciones y adecuada toma de decisiones.

Existe gran necesidad del desarrollo de conductas asertivas que permitan una adecuada expresión de emociones y una adecuada toma de decisiones en esta población en particular, al verse inmersos en circunstancias que intensifican sus niveles de ansiedad, bajo el riesgo de afianzar estilos de comunicación que limiten su desarrollo socio emocional y afecten su desempeño laboral, más aún cuando en muchos casos tendrían la responsabilidad de hacer uso de armas no letales para su defensa personal.

La conducta asertiva permitirá a este grupo humano afrontar de forma ventajosa retos laborales y personales, favoreciendo su capacidad de intervención en la

comuna y sus usuarios, aportando en desde su trabajo con la gestión municipal y en los diversos entornos en los que se desempeña (sin dejar de auto validarse).

Asimismo, este estudio pretende desarrollar una línea de intervención que ha ido explorada en su mayoría en la etapa de la niñez y la adolescencia (de forma teórica como parte de los objetivos transversales de la estructura curricular de las instituciones educativas), y en menor medida población adulta en el marco del área organizacional, familiar y/o clínica. En este sentido el programa es un aporte valioso, dada su practicidad para la promoción de comportamientos alternativos a las actitudes pasivas y/o agresivas (semillas en las que germina la violencia).

### **1.5.2. Justificación en la práctica profesional**

Esta investigación permitirá evaluar un programa de corta duración y fácil implementación, para los profesionales en psicología, interesados en la conducta asertiva y sus implicancias al nivel individual y social colectivo, al ser previamente validado por criterio de jueces y evaluado en función a su validez empírica al comprobar su eficacia en un grupo humano con condiciones particulares, posibilitando réplicas con poblaciones similares (y mayor rigor científico); así como en otros ámbitos (para el fomento de una cultura asertiva); finalmente el enriquecimiento personal de los facilitadores al participar del cambio de comportamiento en grupos humanos y proporcionarles un medio alternativo de ingresos económicos.

### **1.5.3. Justificación metodológica**

El desarrollo metodológico de las actividades del programa establece una pauta para el desarrollo de sesiones en base al entrenamiento asertivo, con enfoque en el aprendizaje social, desde un punto de vista innovador, que brinda a los usuarios una experiencia vivencial que facilita su práctica en lo cotidiano y favorece la modificación de conductas habituales (poco favorables para la comunicación y el desarrollo de relaciones interpersonales saludables).

### **1.5.4. Justificación teórica**

El presente estudio, permitirá reconfirmar el valor del constructo de la asertividad; pues a pesar de ser tan ventajoso para la interacción social, posee una consistencia interna ligada a otros conceptos, como el autoestima, el locus de control interno y externo. Más en su naturaleza facilita la comunicación, dentro de un proceso complejo y avanzado que es la base para el crecimiento socio afectivo de los individuos, al ser una acción e impulsa diversas habilidades para el afrontamiento de dificultades relacionales, favoreciendo la autoafirmación y la erradicación de pensamientos irracionales.

## **1.6. Limitaciones de la investigación**

- Dificultad para determinar grupos aleatorios y/o estables; que limita la implementación de un diseño experimental (con grupos control y experimental), dados los horarios rotativos del personal de serenazgo.

- Circunstancias que interrumpieron el desarrollo de las sesiones, dada la naturaleza del trabajo (que implica imprevistos y necesidad de personal extra para sus intervenciones cotidianas).
- Autoridades ediles poco familiarizadas con la importancia del tipo de entrenamiento y sus beneficios en el personal de serenazgo y la comuna.
- Cambio continuo de personal en función de las autoridades de turno que implica la disminución de participantes.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo General**

Evaluar la eficacia de un programa en la asertividad en el personal de serenazgo de la Municipalidad de Breña.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

1. Diferenciar la eficacia del programa en la asertividad del personal de serenazgo de la Municipalidad de Breña, según estado civil.
2. Diferenciar la eficacia del programa en la asertividad del personal de serenazgo de la Municipalidad de Breña, según rango de edad.
3. Diferenciar la eficacia del programa en la asertividad del personal de serenazgo de la Municipalidad de Breña, según grado de instrucción.

4. Diferenciar la eficacia del programa en la asertividad del personal de serenazgo de la Municipalidad de Breña, según presencia y/o número de hijos.
5. Evaluar el nivel de satisfacción del personal de serenazgo de la Municipalidad de Breña, respecto al programa de asertividad.
6. Evaluar el nivel de satisfacción del del personal de serenazgo de la Municipalidad de Breña, con cada una de las sesiones del programa de asertividad.

## **1.8. Hipótesis**

### **1.8.1. Hipótesis General**

El programa es eficaz para el desarrollo de la asertividad del personal de serenazgo de la Municipalidad de Breña.

### **1.8.2. Hipótesis Específicas**

1. Existen diferencias en la eficacia del programa sobre la asertividad del personal de serenazgo de la Municipalidad de Breña, según estado civil.
2. Existen diferencias en la eficacia del programa sobre la asertividad del personal de serenazgo de la Municipalidad de Breña, según rango de edad.
3. Existen diferencias en la eficacia del programa sobre la asertividad del personal de serenazgo de la Municipalidad de Breña, según grado de instrucción.

4. Existen diferencias en la eficacia del programa sobre la asertividad del personal de serenazgo de la Municipalidad de Breña, según presencia y/o número de hijos.
5. El personal de serenazgo de la Municipalidad de Breña denota buen nivel de satisfacción con respecto al programa.
6. El personal de serenazgo de la Municipalidad de Breña denota buen nivel de satisfacción respecto a cada sesión del programa.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Marco conceptual

#### 2.1.1. Asertividad

La asertividad, permite establecer una comunicación en la que se valoran los derechos de forma igualitaria, que favorece el desarrollo de un clima relacional libre de ansiedad y limitaciones socio – afectivas; en este sentido, para su mayor comprensión es importante conocer las concepciones que tienen los diversos autores:

Higuera (2013) la define como habilidad de expresar requerimientos de forma amable, abierta, franca, adecuada y directa, sin atentar contra los demás; implica negociar y flexibilizar criterios, bajo la premisa del respeto mutuo; así como, proporcionar críticas constructivas, aceptar críticas, alentar y recibir aliento.

Maya (2009) define la asertividad como un estado mental que impide las personas se impongan en contra de los deseos, valores o voluntad de los demás, reafirmando que se es asertivo cuando se sabe comunicar las ideas, necesidades, dudas, o situaciones diversas sin temor.

Salter (1949; en Jara 1997), lo define desde es la libertad para expresar los afectos, deslindada de la participación en sociedad, motivo por el cual valora el contenido de las respuestas del individuo y su nivel de honestidad; siendo la

asertividad un rasgo de la personalidad resultado de la historia de aprendizaje que lo acompaña en todas las situaciones de su vida.

Wolpe (1958; en Jara 1997), indica que la asertividad implica la expresión de sentimientos sin ansiedad (común en la interacción social); y refiere que la persona responde de forma ansiosa en circunstancias identificadas; ello inhibe el reconocimiento de sus estados afectivos y por ende la expresión correcta de los mismos.

Fabregas y García (1988), la considera como la interiorización de los propios derechos e intereses, defendiendo su posición cuando lo considera importante, bajo un buen uso de la expresión verbal y no verbal; a fin de elaborar una actitud objetiva y respetuosa.

Durante la década de 1990, consolidó su concepción como fundamental en la elaboración de la relación persona – medio social, posicionándose como una de las dimensiones más poderosas del constructo de las habilidades sociales.

Caballo (1991, en Paula 2000) designa ciertas conductas prosociales consideradas como dimensiones que facilitan expresar la asertividad; estas son:

- Desarrollar y sostener una conversación.
- Expresarse en público.
- Manifestar amor, desagrado y afecto.
- Resguardar sus derechos.

- Hacer y aceptar cumplidos.
- Expresar opiniones incluso desacuerdo.
- Admitir desconocimiento y fallas.
- Rechazar peticiones.

Para García y Magaz (1995), la asertividad constituye una forma de interacción social, que permite la aceptación de los derechos propios y ajenos.

También, se puede reconocer que se la asertividad representa un tipo de comunicación que facilita el ejercicio firme y honesto de derechos; considerando la dignidad de las otras personas limitando todo afán de dominación y control (Navas, 1995); por ende, configurarse en un arma poderosa para la eliminación de brotes de violencia desde los más pequeños sistemas de la estructura social. Asimismo “comportarse asertivamente, permite a la persona expresar sus necesidades, pensamientos y sentimientos, con sinceridad, mencionando además que se puede tomar en cuenta los propios deseos y necesidades considerando los sentimientos de los demás” (Shelton y Burton, 2004, p. 132); por tanto, la asertividad permite:

- Desarrollar la autovaloración y confianza de sí mismo.
- Valorar los propios derechos.
- Fomentar la autorrealización.
- Lograr acuerdos.
- Asimilar un estilo de vida favorable para sí mismo y para su entorno social.
- Asumir la responsabilidad respecto a sus relaciones interpersonales.

Finalmente:

La conducta asertiva constituye un estilo de comunicación y comportamiento que permite la adaptación del individuo adaptarse al ambiente y obtener muchas recompensas a corto y largo plazo; dado que asume la solución de problemas inmediatos, disminuyendo la aparición de problemas futuros. Observar que la conducta asertiva, no solo es eficaz para manifestar de forma adecuada sentimientos negativos y evitar conflictos; si no también para la expresión de sentimientos de amor, agrado y afecto (Tantalean, 2012, p.44).

#### **2.1.1.1. La asertividad desde el enfoque cognitivo conductual**

Desde un modelo social, se considera: la teoría de roles, el aprendizaje social, la percepción social; los derivados de la psicología clínica, que usan el concepto de la libertad emocional y la autoafirmación; además de los de enfoque cognitivo, que organizan las cogniciones en conductas direccionadas; así como modelos sistémicos de enfoque holístico.

Comprender el cognitivismo y su vigencia en la terapéutica individual y/o de grupo es remontarse, a la figura del estoicismo Zenon de Citio (s. IV a. C), donde el bien mayor se encuentra en el dominio del alma (ser inmaterial), alma o “anima”, componente que caracteriza el vivir y la forma de vivir, así como comprender la frase: “No nos perturban tanto las cosas si no la opinión que tenemos de ellas” Epicleto (Siglo Id. C.); donde prevalecen variaciones entre los comportamientos y los pensamientos y su influencia en los afectos en los que se valoran los

sentimientos de fortaleza y vulnerabilidad emocional, lo que suele determinar los comportamientos estables en el individuo.

Naranjo (2004), considera a Kelly (1995), como el primer autor en valorar la teoría de la personalidad desde un enfoque clínico cognitivo, donde el cambio psicológico es producto de una construcción alternativa de significados del sí mismo y del mundo; menciona a su vez a Albert Ellis y Aron Beck, como precursores de la terapia cognitiva a pesar de haberse iniciado en la formación psicoanalítica, dando pie a la figura de la restitución de pensamientos irracionales, por otros más razonables y el cuestionamiento de los pensamientos asociados a la triada de la depresión (ideas sobre sí, sobre el mundo y sobre el futuro). A su vez el autor infiere muchos representantes de la terapia conductual desarrollaron sus modelos hasta convertirlos en terapias cognitivas; considerándolas en un nuevo modelo (cognitivo – conductual), citando a Bandura, quién postuló procesos básicos del cambio conductual, desde mecanismos de tipo cognitivo simbólico.

Así mismo según Feixas y Miró (1992), el rasgo más destacado en todos los modelos cognitivos, residen en la importancia, que se le otorga las cogniciones, tanto en la génesis de los trastornos psicológicos, como en el cambio terapéutico. Valorando así el poder del pensamiento en la mejora psicológica de los individuos.

En este sentido las ideas que se construyen desde un espectro semántico y se fortalecen bajo una actualización cotidiana mediante el lenguaje, que cumple un

rol fundamental en la estructuración del pensamiento y por ende en la orientación conductual, con la que se visualizan los “resultados”; es así que el individuo que expresa sus requerimientos de forma adecuada, lograra equilibrio en sí mismo, corroborando que su forma de actuar es correcta, estableciendo un autoconcepto positivo el cual se fortalece en la medida en que se repiten estos evento en el transcurso de su cotidianidad, implementando un esquema de comportamiento estable, que grafica el ciclo del paso del pensamiento con significado a la acción por medio del lenguaje que comunica un estado (de forma estratégica); un accionar para la consecución de objetivos específicos, en favor de una mejora en el desarrollo psicológico de las personas (pasando de la idea a la acción).

Valdez (2002), considera que, desde la perspectiva cognitivo-conductual se favorece el abordaje, e ilustra en su totalidad los pasos para la evaluación, diagnóstico y tratamiento conductual; asimismo, se detalla el análisis funcional y su relación con las estrategias de intervención, así como los elementos más relevantes del entrenamiento asertivo. Desde este enfoque este autor refiere que los componentes de las habilidades asertivas se pueden desglosar, con fines de evaluación y/o terapéuticos, teniendo en cuenta sus manifestaciones verbales y no verbales, así mismo plantea el desarrollo de un proceso ejemplificado que inicia con el planteamiento del problema del/de la paciente y el análisis del mismo, para establecer los lineamientos del tratamiento que consta de 14 sesiones; que inicia con la explicación general de los objetivos al/a la paciente, seguido de los ejercicios de relajación; de la tercera a la quinta sesión, inicia el proceso de reestructuración cognitiva, y a partir de la sexta sesión se implementa

el entrenamiento asertivo, teniendo en cuenta el uso de técnicas básicas para el aprendizaje de habilidades sociales (modelado de conductas, el reforzamiento, y el planteamiento de tareas).

Esta investigación asume el modelo el cognitivo conductual, dada la incorporación de los procesos cognitivos a las metas de modificación conductual; incluyendo el aprendizaje social. Asimismo, considera el concepto de sí mismo, la autoestima, la expectativa de la propia eficacia, los valores, creencias, y distintos constructos y conocimientos generales que determinan en parte el comportamiento de las personas; configurando un modelo explicativo completo los objetivos de trabajo.

#### **2.1.1.2. El pensamiento y la comunicación en la conducta humana**

La comunicación es la base del desarrollo humano y el fortalecimiento social, cada grupo crea su propio esquema de comunicación y este define su estilo de vida; así como la prospectiva en torno a la calidad de sus relaciones interpersonales.

Según Vidales (2015), las investigaciones sobre la comunicación han asimilado naturalmente, a las situaciones sociales, siendo las más cercanas a su objeto de estudio, aunque se remite a múltiples significados de difícil integración. Así mismo indica que una visión integradora, del proceso comunicativo en relación a la conciencia humana, no puede provenir de una sola ciencia.

Brier (2010) refiere que, en la teoría evolucionista de las ciencias cognitivas, los modelos y signos se expresan comunicando la conciencia de sí “sentido intersubjetivo”; y considera a la comunicación como el fiel reflejo de su interior, proyectando su auto concepto y evaluación particular del entorno (positiva, negativa o inconclusa); para fortalecer o amenazar su desarrollo socio afectivo.

Asimismo, las personas definen su comportamiento en función a su auto concepto y es posible identificar ello mediante su estilo de comunicación, tanto verbal como no verbal, siendo en efecto un elemento fundamental para medir la calidad de sus interacciones y reconocer las riquezas o carencias de su mundo interno.

Dentro de una visión más holística y sistémica, cada aspecto de la psique del individuo colabora en la construcción de su sí mismo afectándose e influyéndose de forma continua, es así como, en caso de eventos inesperados, con cierta carga afectiva pueden generar cambios dentro de su esquema mental, tomando en cuenta que mientras más significativo sea mayor será el impacto.

Cuando una expresión verbal se encuentra orientada a un cambio en el esquema del pensamiento contradice las ideas comunes con las que la persona ha construido su autoconcepto, se requiere de una intervención mayor en la que se incida sobre los comportamientos usuales, sus consecuencias, así como las ventajas de una nueva forma de respuesta en función a los estímulos circundantes; a fin de ejercer un efecto de modelado, que afiance los comportamientos más favorables (con un cambio en su estilo de comunicación

y por ende un cambio en manera de pensar), con la adopción de una postura que lo/la posiciona en los diferentes subsistemas en los que se desarrolla.

### **2.1.1.3. Las personas según su estilo de comunicación**

Las personas no poseen un estilo de comunicación puro, más si mayor tendencia hacia un estilo en particular es así como no se es completamente sumiso, agresivo o asertivo, solo acentúa alguna de estas formas de expresar sus requerimientos por tanto “no existen tipos puros”.

Castanyer (2017), lo define como “patrones de conducta”, con cierto arraigo característico que difiere de persona a persona, considerando tres tipos:

#### **a) El patrón de la persona sumisa (pasiva)**

En este patrón la persona, no posee autorrespeto ni defiende sus derechos, respeta a los demás, se coloca en los zapatos de los demás con mucha frecuencia, desplazando sus intereses para satisfacer demandas externas, Ver figura 1 (elaborada a partir de los planteamientos de la autora).

Figura 1. Descripción de la persona sumisa (pasiva)

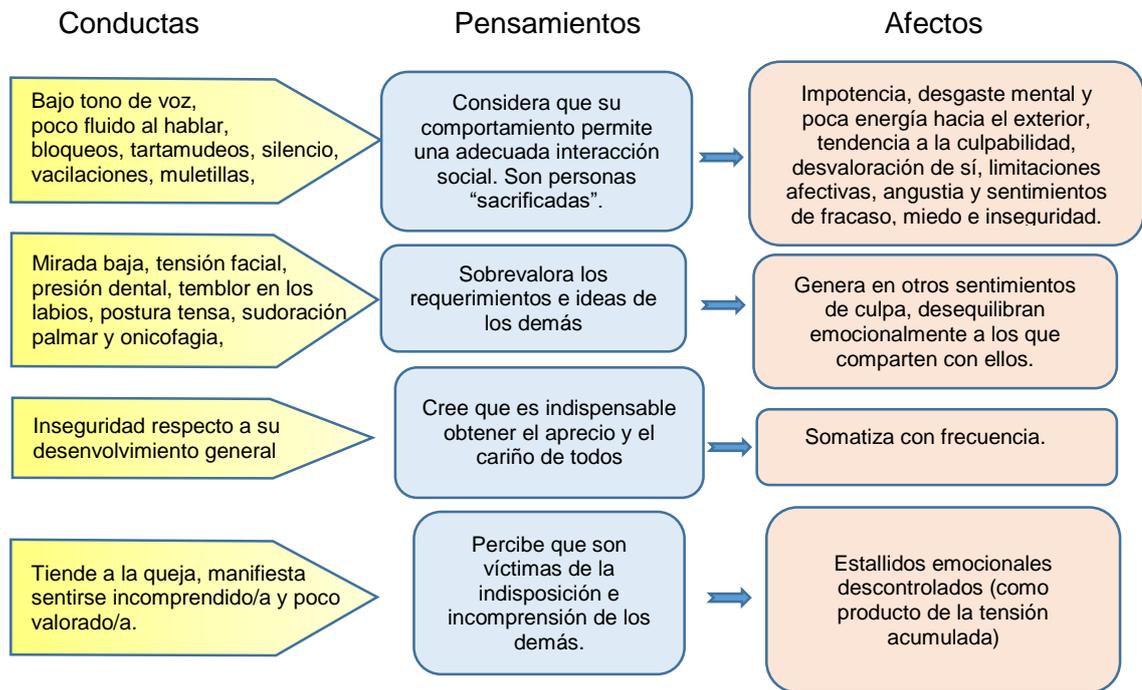


Figura 1. La persona sumisa, en el libro "Aplicaciones de la asertividad" (Castanyer, 2017)

## b) El patrón de la persona agresiva

Según la autora en este patrón la persona "defiende en exceso sus derechos e intereses personales, sin tener en cuenta lo de los demás y carece de estrategias para afrontar situaciones de conflicto" (Castanyer, 2017, p.15), con la intención de mostrar superioridad, figurando una carencia total de empatía y falta de respeto hacia su interlocutor/ra. (Castanyer, 2017). Ver figura 2 (elaborada a partir de los planteamientos de la autora).

Figura 2: Descripción de la persona agresiva

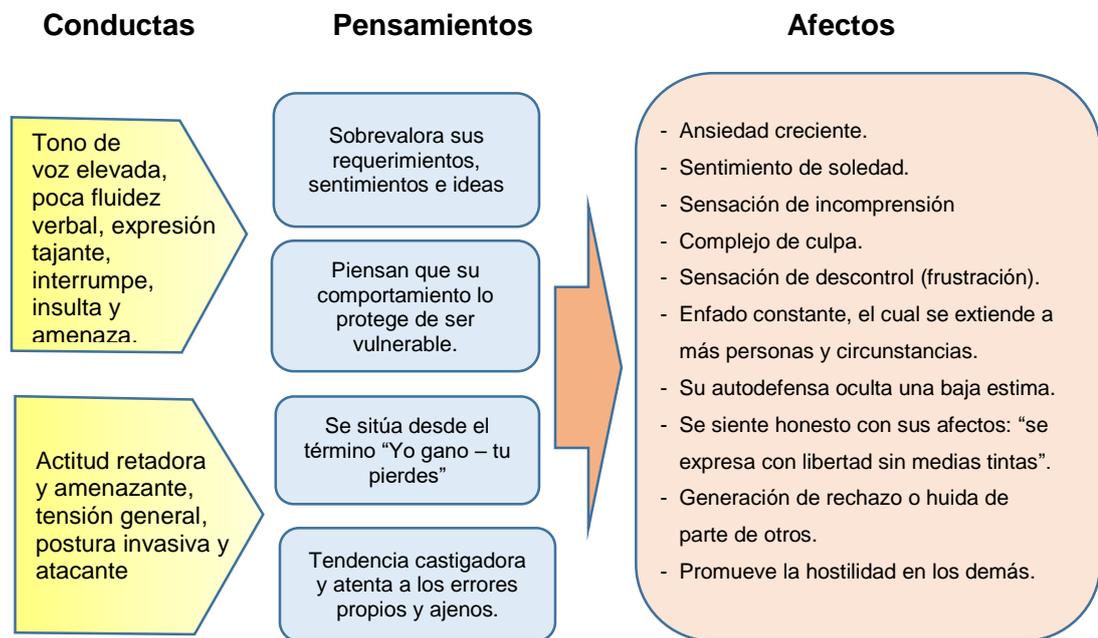


Figura 2. La persona agresiva, en el libro "Aplicaciones de la asertividad" (Castanyer, 2017)

### c) El patrón de la persona pasivo - agresiva

En este patrón la persona oscila entre la pasividad y la agresividad, según indica la autora "con el uso principal de la estrategia del chantaje emocional" (Castanyer, 2017, p.16), gracias a lo cual consigue favores y ventajas de las demás personas recurriendo al sentimiento de culpa, la mentira, el ocultamiento la manipulación y la victimización; sin interés en las necesidades y sentimientos ajenos; incluyendo en ocasiones la intrusión en la vida de terceros. Ver figura 3 (en base a los planteamientos de Quinn y Quinn, 2002)

Figura 3. Descripción de la persona pasivo - agresiva

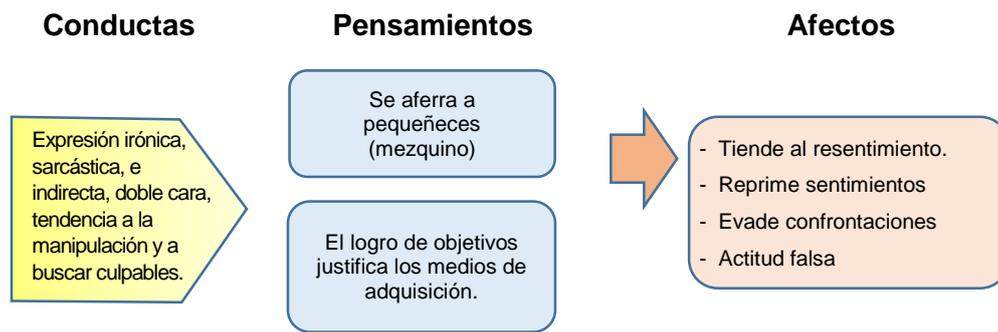


Figura 3. Sobre la persona insincera, en el programa “Ser asertivos” (Quinn y Quinn, 2002)

#### d) El patrón de la persona asertiva

En este patrón la persona reconoce sus derechos, los respeta y defiende “sin dejarse manipular ni manipular a los demás”, (Castanyer, 2017, p.13); por lo cual se encuentra desde el esquema: “yo gano – tu ganas”, a fin de tomar un acuerdo que satisfaga ambas a partes, Ver figura 4 (elaborada a partir de los planteamientos de la autora).

Figura 4. Descripción de la persona asertiva

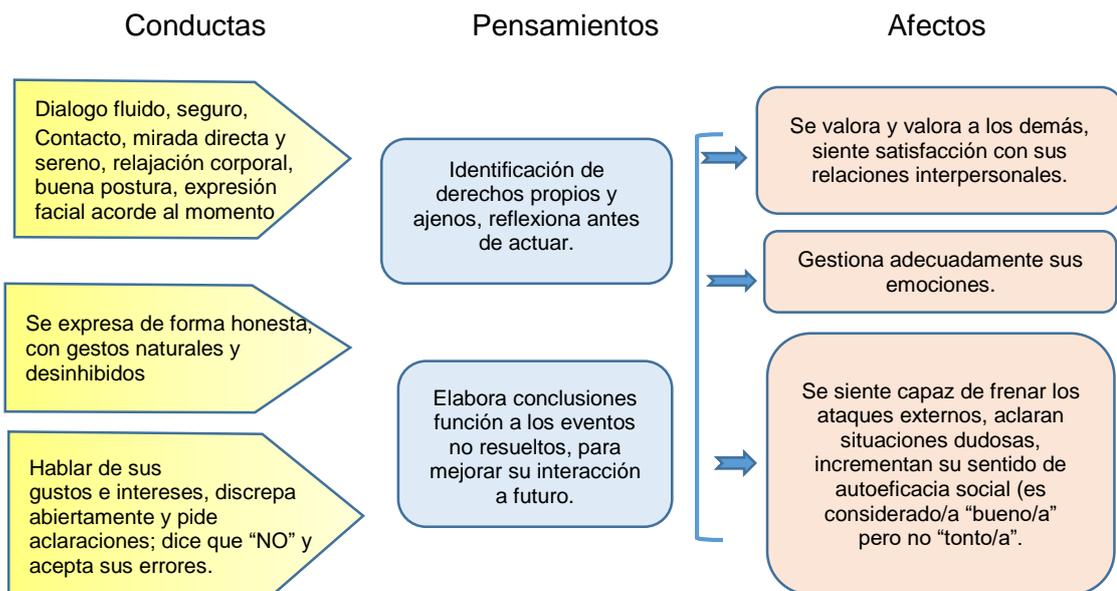


Figura 4. La persona asertiva, en el libro “Aplicaciones de la asertividad” (Castanyer, 2017)

Fensterheim (1975), enfatiza en la diada persona – medio externo, y destaca las características fundamentales en una persona asertiva, ver Figura 5 (elaborada en función a su propuesta)

Figura 5. Características de la persona asertiva



Figura 5. Sobre la persona asertiva, en el libro "No diga si cuando quiera decir no: El aprendizaje asertivo (Fensterheim, 1975)

Para comprender las diferentes formas conductuales Caballo (1991, en Paula 2000), propone la comparación entre conductas sumisas (pasivas), asertivas y agresivas. Ver Figura 6 (elaborada a partir de los planteamientos del autor).

Figura 6: Comparación entre conductas sumisas, asertivas y agresivas

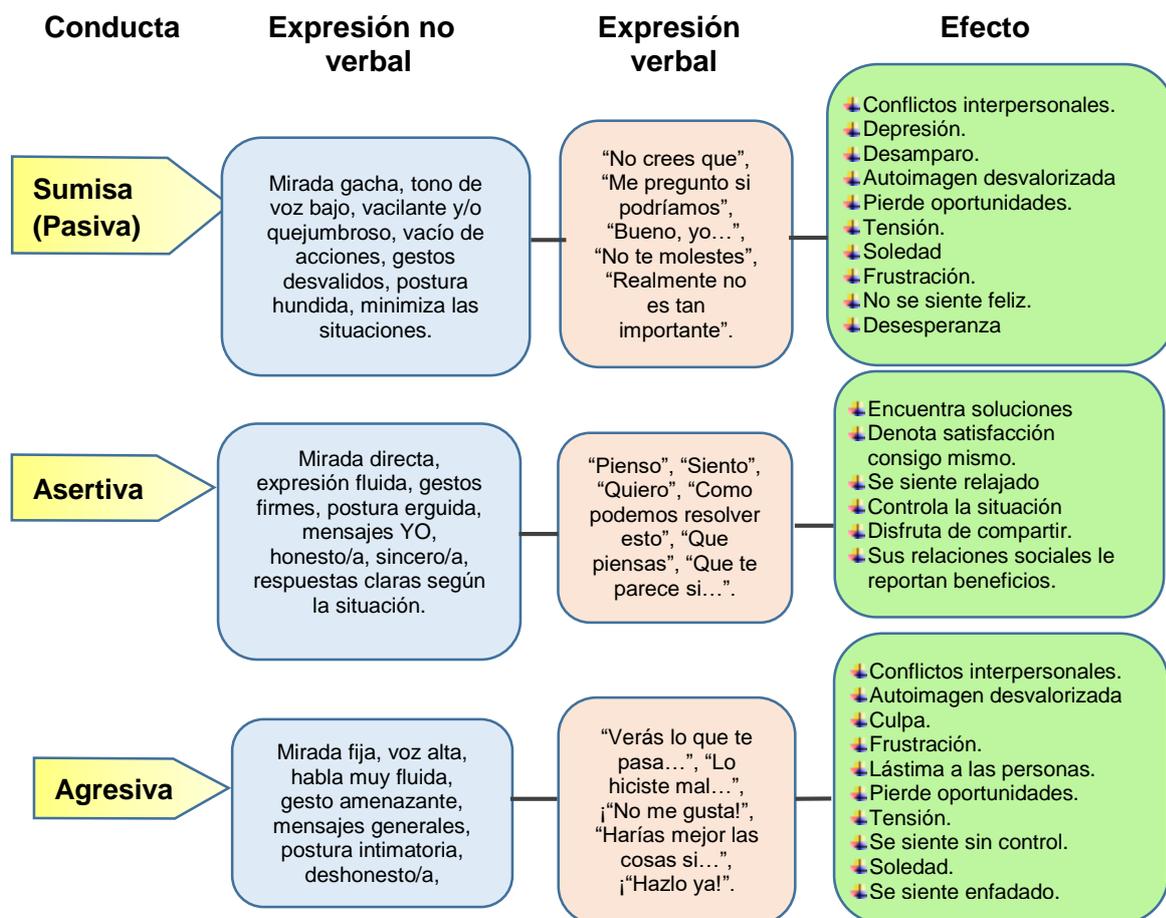


Figura 6. Análisis de las tres conductas, en el libro "Habilidades sociales educar hacia la autorregulación" (Paula, 2000).

#### 2.1.1.4. Motivos por los que una Persona no es Asertiva

Así mismo Castanyer (2014), refiere que son cuatro los motivos por los cuales a una persona se le dificulta ser asertiva, los cuales van desde sus aprendizajes previos, los temores asociados, el desconocimiento de sus derechos y los patrones errados de su pensamiento; Ver Figura 7:

Figura 7. Motivos para una comunicación no asertiva.



Figura 7. “La asertividad: expresión de una sana autoestima” (Castanyer, 2014)

**El primer caso** surge cuando la persona ha recibido castigo sistemático o haya hecho falta refuerzo a las algunas de sus conductas asertivas; sintiéndose alentado ante conductas de sumisión y/o agresividad.

**El segundo caso** sucede ante la generalización de experiencias con sobrecarga de ansiedad, dando un toque subjetivo a todo evento en base a sus pensamientos y sentimientos.

**El tercer caso** se presenta ante la presencia de una educación tradicional, que tiende a mantener la sumisión, como forma correcta de comportamiento, tomando en cuenta ideas erróneas como: “El que es obediente, se queda callado”.

Cabe indicar que el contenido que se observa en los medios de comunicación incentiva el desarrollo de conductas agresivas.

Quinn y Quinn (2002), proponen una lista de derechos asertivos en su programa “Ser asertivos”, sintetizados en la Figura 8:

Figura 8. Derechos asertivos

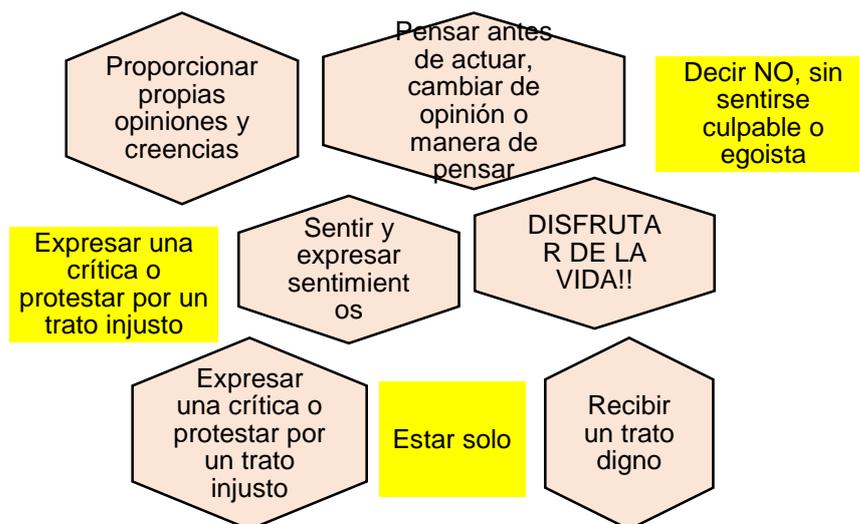


Figura 8. Primera sesión del programa “Ser asertivos” (Quinn y Quinn, 2002)

**El cuarto caso**, se presenta en base al planteamiento de Ellis (1991; en Aspillaga 2011), quien delimitó diez convicciones (ideas irracionales), presentes en nuestro pensamiento, las cuales se sintetizan en la Figura 9:

Figura 9. Síntesis de las 11 ideas irracionales propuestas por Ellis

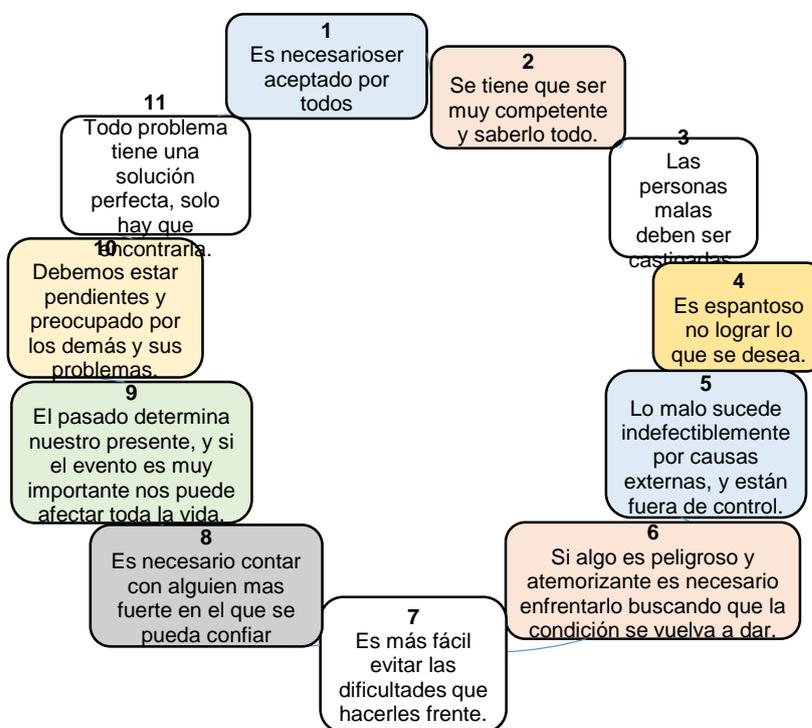


Figura 9. Las 11 ideas irracionales propuestas por Ellis, en “Creencias irracionales y estilo atribucional en un grupo de jóvenes abusadores de marihuana” (Aspillaga 2011).

Posteriormente el mismo Ellis (1977, en Ellis, Caballo y Lega, 2002), sintetiza su planteamiento en tres ideas irracionales, respecto a los tres principales espacios de interacción del individuo, según se muestra en la figura 10, elaborada para tal efecto:

Figura 10. Las tres creencias irracionales básicas de Ellis

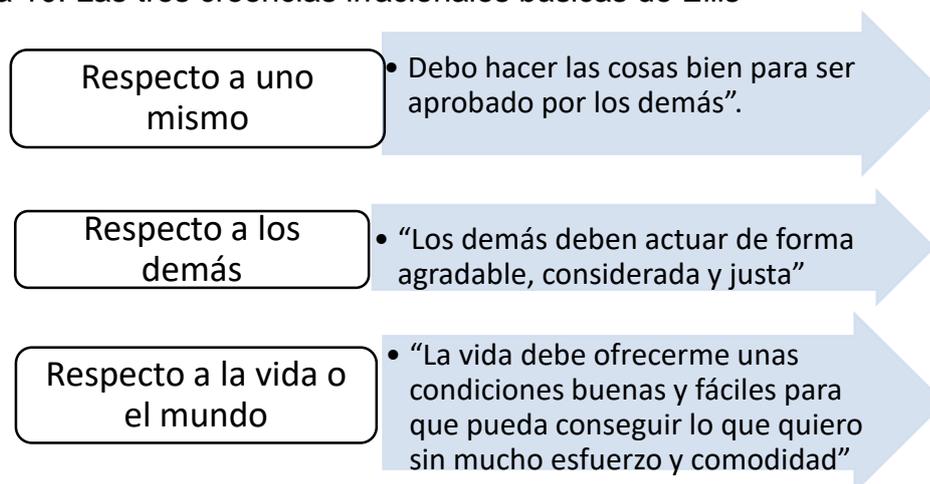


Figura 10. Teoría y práctica de la terapia racional emotiva – conductual (Caballo y Lega, 2002)

Según Tantalean (2012), en el comportamiento se conduce en base a creencias, y al ser influenciados poderosamente por estas, existe gran dificultad para el aprendizaje e implementación de una comunicación asertiva en el repertorio conductual del individuo.

#### 2.1.1.5. Componentes de la asertividad

Según García y Magaz (1995), la asertividad posee dos elementos íntimamente relacionados, los cuales define como autoasertividad y heteroasertividad, ambos componentes permiten integrarse dentro del espectro del auto respeto y el respeto a los demás, dentro de sus diferentes indicadores.

La suscrita identifica a la autoasertividad, como el pleno ejercicio de derechos, que implica, un alto sentido de la valía personal y de la protección de su

desenvolvimiento aún en situaciones adversas, a fin de hacer uso de las estrategias necesarias para su consecución.

Asimismo, la heteroasertividad, facilita el ejercicio de derechos en las demás personas, favoreciendo las relaciones sociales, en respeto a sus necesidades, deseos y sentimientos, como punto primordial para la construcción de una convivencia sana.

La asertividad en sí sería la confluencia de estos dos aspectos, desarrollados de forma moderada, en caso uno de ellos rompa con el equilibrio, se suscitarán conductas poco favorables en las relaciones interpersonales; por ejemplo: si una persona sobredimensiona su auto asertividad y limita su heteroasertividad, es potencialmente tendiente a los comportamientos agresivos y en el caso contrario propenso a mantener una conducta pasiva.

#### **2.1.1.6. Las habilidades asertivas y su evaluación**

La ejecución de la persona durante ejercicios semiestructurados de interacción social se evalúa desde las habilidades sociales; más en el caso de la asertividad se valora su desempeño durante la ejecución de Role-Plays bien estructurados, con casos específicos; cabe indicar que en este sentido cobra un valor especial los comentarios del interlocutor (ya sea este especialista o entrenador en asertividad, lo que implicaría un proceso de modelamiento). Para evaluar las habilidades asertivas es importante tener en cuenta los componentes básicos, como son la oposición y la aceptación asertiva:

## **a) Evaluación de la oposición asertiva**

**Contacto visual.** - En este componente se evalúa el tiempo que demora el participante en sostener la mirada, mientras se expresa si lo logra durante toda la intervención o solo por un porcentaje del total del tiempo; es así que se valora si su desempeño es deficiente o adecuado.

**Afecto y volumen de voz.** - Lo que corresponde a este componente, se requiere que la persona sea firme y convincente al enfrentar una situación conflictiva, con un tono de voz claro y audible.

**Gestos.** - En este sentido se valora lo no verbal, con la impresión de mayor fuerza y seguridad durante su intervención, considerando la expresión de su rostro y el movimiento de manos, mientras comunica.

**Comprensión del problema y lo que expresa el interlocutor.-** Se considera su valoración y definición de la situación conflictiva (proporcionando una adecuada devolución de lo que expresa el opositor), para lograr un contacto empático con este y bajar el nivel de tensión (Mullinix y Galassi, 1978; Romano y Bellack, 1980; Woolfolk y Dever, 1979; en Kelly, 2000).

**Desacuerdo.** - Se considera la fase de expresión de ideas y/o sentimientos respecto a un comportamiento poco razonable del opositor, las cuales deben ser elaboradas de forma correcta, por ejemplo: “No me encuentro conforme con esto...”, “No quiero continuar con esta situación, cada cual debe ocuparse de

sus tareas”. En este sentido se observa la construcción de las frases incluyendo mensaje yo, así como la brevedad y especificidad de lo que se desea expresar.

**Propuesta de solución y/o solicitud de cambio de comportamiento.** - la cual dista del desacuerdo, ya que refiere a una condición inaceptable que requiere configurarse en aceptable.

**Tiempo de la intervención.** - Este componente varía según el caso pero se busca un punto exacto para que la persona logre dar una respuesta segura y clara sin ser desgastante e ineficaz.

## **b) Componentes de la aceptación asertiva**

**Contacto visual afecto y volumen de voz.** - Este componente se valora en la misma medida tanto en la oposición como en la aceptación asertiva; más respecto al afecto, se considera el tono emocional cálido y cordial, con una expresión de agrado e incluyendo sonrisas.

**Expresiones de aliento.** - Se evalúa la expresión de aceptación, aprecio y valoración de lo que la otra persona hace bien (de forma concreta y realista).

**Expresión de sentimientos y emociones.** - Se evalúa la transmisión de sentimientos experimentados en función la conducta identificada como positiva, el cual podría ser: “Me siento feliz cuando me abrazas”, “Me alegra verte estudiar con tanto afán”.

**Reciprocidad.** - Indica la respuesta que no solo es acompañada de un elogio si no que a su vez ofrece algún servicio en agradecimiento: “Si alguna vez puedo ayudarte a salir de un apuro, dímelo”.

**Duración de la intervención.** - En este sentido se evalúa no solo el tiempo si no los recursos que posee la persona para expresar e identificar los sentimientos positivos que experimenta ante las conductas deseables.

### **2.1.1.7. El Entrenamiento Asertivo**

#### **a) Antecedentes del entrenamiento asertivo**

Salter (1949; citado por Chuquillanqui 2000), fue el primero en resaltar los procedimientos asertivos como, la expresión de sentimientos, el uso adecuado de la expresión facial, la expresión de opiniones divergentes en momentos de desacuerdo, aceptar elogios y la improvisación. Asimismo, fue de gran importancia el planteamiento de Wolpe quien, influenciado por el psicodrama de Moreno y la terapia de rol fijo de Kelly, delimito las bases del entrenamiento asertivo (Rim y Masters 1980; citado por Ferro 1999). En este sentido la asertividad se dirige a revertir el condicionamiento de conductas y hábitos socialmente inaceptables provistos de ansiedad (en función a otras personas); con la finalidad de internarse en la forma más honesta y apropiada para expresar las emociones (con autenticidad), aun cuando se experimente ira, admiración o irritación.

La asertividad no constituye de ninguna manera un rasgo estable y general del individuo, de forma que si una persona es asertiva en una situación deberá serlo en otras. Teniendo en cuenta que la conducta asertiva implica la expresión honesta y relativamente recta de los sentimientos, emociones y pensamientos; su entrenamiento adecuado incrementará la adopción de una serie de conductas socialmente adecuadas que colocan al sujeto en la capacidad de lograr recompensas del mismo tipo obteniendo mayor satisfacción de vida y un sentimiento de bienestar intrínseco debido a la autenticidad manifestada en sus conductas. Existen dos tipos de habilidad que se buscan desarrollar de forma específica una es la oposición asertiva y la otra es la aceptación asertiva. La primera difiere, la agresividad, aunque así mismo sean antagónicas con las conductas pasivas y de sumisión. Esta oposición data de una respuesta firme clara y convincente, que no tiene tono, ni contenido verbal hostil como en la respuesta agresiva.

Cuando se trata de la oposición asertiva, el objetivo no está en el establecimiento de relaciones sociales, si no en que la persona sea capaz de controlar situaciones, evitando que tomen ventaja de él/ella (Castanyer, 2017); el fin es promover el cambio de comportamiento en la persona antagonista, más independientemente de ello se valora que la persona haga respetar su posición de una forma adecuada, sin someterse a los requerimientos de otro.

La aceptación asertiva, sirve para que las personas se conviertan en “dispensadores” más efectivos de reforzamiento verbal, una de sus técnicas más efectivas es hacer uso del elogio, en su emisión y recepción.

## **b) Técnicas del Entrenamiento Asertivo**

### **b.1. Proceso de reestructuración cognitiva**

Caballo (1991, en Paula 2000), indica que integrar los derechos humanos básicos al sistema de creencias ya es un procedimiento cognitivo, así como las cogniciones desadaptativas que desbaratan la conducta social.

Montgomery (1999), refiere que la capacidad de rebatir y modificar ciertas actitudes producto de creencias irracionales aprendidas durante el proceso de socialización, requieren de un tiempo suficiente y adecuado, teniendo en cuenta lo difícil que es el desarraigo de comportamientos instaurados.

La reestructuración cognitiva no es de uso exclusivo del entrenamiento asertivo, también puede utilizarse en otras problemáticas, este proceso consiste en:

- Concienciar la conducta (en función a su arraigo), para identificar como la reacción se ve afectada por distintos sentimientos.
- Registrar los propios pensamientos (en un lapso de tiempo), por ejemplo: en tres semanas se pueden reconocer frases comunes en el pensamiento.
- Identificar las ideas carentes de racionalidad.
- Discriminar pensamientos alternativos
- Aplicar los mismos.

## **b.2. Técnicas para afrontar discusiones**

Son elementos que favorecen una adecuada comunicación elevan la eficacia en el establecimiento de relaciones interpersonales armoniosas; en este sentido Castanyer (2014), propone algunas técnicas de gran utilidad:

- **Disco Rayado.** - se basa en la repetición continua y calma, de la idea o mensaje que se desea transmitir, ya sea para una petición o un rechazo, entrenando a la persona en la persistencia e impedir que sea objeto de manipulación.
- **Banco de niebla.** - consiste en aceptar que en las críticas recibidas puede haber algo de verdad, sin permitir que dañe la autoestima, ponerse agresivo, a la defensiva o ansioso, logrando así disminuir las críticas de la otra persona.
- **Acuerdo asertivo.** - se emplea ante las críticas hostiles o constructivas de las conductas o cualidades negativas, implica admitir los errores y faltas sin tener que excusarse y cambiándolas por auto verbalizaciones positivas.
- **Pregunta asertiva.** - consiste en provocar en la otra persona más críticas, mediante interrogaciones sucesivas con la finalidad de obtener mayor información o agotar las críticas.
- **Aplazamiento asertivo.** - esta técnica permite que la persona se tome el tiempo que necesita para tomar una decisión, en especial cuando requiere dar una respuesta clara y se siente indecisa o abrumada.

- **Procesar el cambio.** - esta técnica facilita el análisis de lo que se está suscitando entre las dos personas, para ello se requiere desplazar el foco de atención de la discusión (para poder observar desde afuera con mayor objetividad los hechos).

- **Auto descubrirse.** - en este caso la persona requiere responder a su interlocutor de una forma adecuada ante una crítica destructiva, a manera de escudo protector durante la comunicación; por ejemplo:

Interlocutor: ¡Tú eres culpable de nuestra tardanza, siempre es así! (Ignorar)...

Persona bajo entrenamiento asertivo: “Me parece que estas muy molesto/a, mejor hablamos más tarde”.

### **b.3. Técnicas para reducir la ansiedad**

- **Relajación.** - se realiza de forma progresiva (al nivel muscular) como lo sugiere Jacobson (1929, en Castanyer, 2014), que consiste en la relajación de los diversos grupos musculares y por ende lograr autocontrol mental, permite que la persona elimine la tensión y reconozca sus músculos.

- **Respiración.** - muy importante para reducir la ansiedad en combinación con la relajación, su práctica persistente tiene efectos profundos aunque denotan resultados de forma inmediata.

Si bien es cierto el entrenamiento constante, la reestructuración del pensamiento en base a instrucciones generan cambio, éste no se hace patente ni duradero si no se asume en lo profundo, si no existe una motivación de índole superior que le de base y que se encuentre en la capacidad de reforzar constantemente lo aprendido a pesar del fracaso en las relaciones interpersonales; pues es importante entender que el ser asertivo no garantiza el éxito de todas las circunstancias como tal, más si un logro personal obtenido con convicción, deseo de desarrollo y amor propio, tiene la posibilidad de constituirse en hábito y luego en parte del ser.

## **2.1.2. Programas de Intervención**

### **2.1.2.1. Definición de programa**

Según Molina (2007), todo programa tiene una orientación educativa, según como se concibe en décadas anteriores, al constituirse en de desarrollo humano, en términos de prevención e intervención psicosocial, por medio de acciones orientadas a los requerimientos de un grupo en particular seleccionados; más desde el proceso permite que sus participantes tengan una función activa con actividades integradas, enseñando a pensar, a ser persona, a comportarse y a decidir (facilitando la adquisición de competencias).

En un sentido general, podemos conceptualizar a un programa como:

- “Un proceso de planificación y ejecución, de contenidos en un periodo determinado; con la finalidad de responder a las necesidades de las personas, grupos o instituciones en un contexto y espaciotemporal determinado” (Riart, 1996, p.50, en Bisquerra, 2006).
- Experiencia estructurada, diseñada y planificada para satisfacer las necesidades específicas de aprendizaje (Morrill,1990, en Veláz de Medrano, 1998).
- Diseño con fundamento teórico, en base a determinados objetivos contextualizados en las necesidades de una institución (Repetto, Rus y Puig, 1994).
- Instrumento orientado a la formación del hombre en función a principios básicos y elementos significativos. (Rodríguez, Gil y García, 1999).
- “Acción colectiva de un equipo orientador para el diseño, aplicación y evaluación de un proyecto, que pretende lograr unos determinados objetivos dentro de un contexto, donde previamente se ha identificado y priorizado las necesidades de intervención”; (Bisquerra ,1998, en Molina, 2007).
- Sistema que fundamenta, sistematiza y ordena la intervención psicopedagógica comprensiva orientada a priorizar y atender requerimientos para el desarrollo en los distintos destinatarios de dicha intervención (Vélaz de Medrano,1998)

- Un plan sistémico diseñado por el educador dirigido a metas educativas, tanto en su elaboración como en su posterior evaluación. (Pérez, 2000)

#### **2.1.2.2. Elementos para la configuración de un programa de orientación**

Según Molina (2007), existen interrogantes que precisan la guía de orientación, para la construcción de un programa de intervención, las cuales se refieren a continuación:

**¿A quién?** va dirigido el programa (los beneficiarios), teniendo en cuenta que todos necesitan ser orientados. En caso de prevención primaria es conveniente integrar una buena cantidad de participantes, en este sentido también se debe tener presente los sujetos claves del proceso orientador. Para la presente investigación se consideró al personal de serenazgo de la Municipalidad de Breña.

El **¿para qué?**, implica delimitar los objetivos a conseguir en un ámbito determinado, que puede responder a una o varias áreas del desarrollo: personal-social, familiar y laboral en nuestro interés particular, tanto al nivel general como específico.

El **¿qué?** representa los puntos básicos del programa respecto a sus objetivos específicos, para el desarrollo de hábitos alternativos, el trabajo cooperativo, la autoestima, la asimilación de elementos significativos, en torno a la asertividad.

El **¿cómo?** determina las estrategias a utilizar, actividades en función a: los beneficiarios, los objetivos y contenidos, de forma flexible y dinámica, que correspondan a los requerimientos y expectativas de los participantes del programa de entrenamiento en asertividad.

**¿Con qué?**, en función a los recursos económicos, materiales, institucionales y humanos, con los cuales se implementa el programa; ello permite su ejecución y determina el grado de compromiso de los agentes asociados.

El **¿cuándo?**, obliga necesariamente al establecimiento de la secuencia de ejecución del programa e incluye su temporalización ó cronograma.

Y finalmente El **¿dónde?**, indica el espacio geográfico en el cual se da la intervención, en nuestra situación particular en la Gerencia de Seguridad ciudadana de la Municipalidad de Breña

Así mismo según Pérez (2000), implementar y evaluar un programa se requiere:

- Tener metas y objetivos en sí mismo
- Plantear metas y objetivos en función a los destinatarios.
- Tener en claro la variable independiente que se quiere desarrollar, observando las estrategias y procesos para tal fin.
- Determinar el grado de satisfacción con el producto final, así como su coherencia en función a los planteamientos, a fin de identificar las fallas y/o carencias durante su implementación.

### **2.1.2.3. Evaluación de programas de intervención**

La evaluación de programas cuatro componentes básicos como: su contenido, el tipo de información a consolidar, como valorar la información y su finalidad; lo cual facilita su mejora continua.

Así mismo Pérez (2000), indica que el programa en su esencia y diseño se enfoca desde el aspecto educativo, e incluye soporte integral, integrado e integrador; en el sentido integral el mejorar a la persona participante, al mismo programa, a la institución en la que e imparte, y la persona que lo conduce, a fin de que el instrumento de evaluación sirva y no represente una traba.

Para Fernández (2001), la evaluación de programas pasa por 6 fases, desde el planteamiento de para o que se ha de evaluar, la selección de operaciones a observar, la selección del diseño de evaluación, la recolección de información, el análisis de datos y el informe respectivo; asimismo refiere que:

#### **a) La etapa de planteamiento**

Valora la factibilidad del programa, siendo el punto de inicio, para lo cual se toma en cuenta que entidad lo solicita, su finalidad, los aspectos a evaluar, el cálculo de obstáculos en el proceso y la posibilidad de que esta se realice.

#### **b) La selección de las operaciones a observar**

Trata de “especificar o seleccionar las variables dependientes del programa o tratamiento, en lo que se incluye el instrumento, procedimiento técnica, test, medida o indicador, con la que se valorará”, Fernández (2001, p.81).

### **c) La selección del diseño de evaluación**

“Establece cuando y que unidades serán observadas” (Fitz-Gibon y Morris, 1978, en Fernández 2001, p. 92), identificar diseños de evaluación accesible y ajustarlas a los requerimientos de los interesados; finalmente considerar si existen amenazas de validez interna y externa. Campbell y Stanley (1966, en Fernández, 2001), consideran algunos efectos que afectan la validez interna; las cuales dependen tanto del contexto, la maduración de los individuos, la aplicación de pruebas (en ello el proceso de instrumentación, por los sesgos y subjetividad de los evaluadores), la regresión estadística, la selección de la muestra, la pérdida de datos y/o participantes así como la interacción combinada de estos procesos; respecto a la validez externa, las amenazas, los efectos de interacción de los instrumentos, la especificación de la variable experimental, los efectos reactivos del programa e interferencias múltiples.

### **d) Recolección de información**

La autora considera el proceso de logística durante el proceso, y el control de los sesgos potenciales, considerando los instrumentos, fuentes de información, el control de variables extrañas y el establecimiento de un cronograma de evaluación, (Fernández ,2001).

### **e) Análisis de datos**

Este aspecto se diferencia dependiendo si este es cuantitativo o cualitativo o si se requieren resultados descriptivos o de causalidad en base a inferencias inferenciales, siendo importante que estos no sean simples, que enfatizen los efectos y condiciones, que se haga uso de diversos métodos estadísticos, se

adecuen a las condiciones de los instrumentos de evaluación y no complicarlos demasiado (Fernández, 2001).

#### **f) Desarrollo del informe**

Según Morris y Taylor (1985, en Fernández 2001), “el informe varía desde la petición de los clientes y las audiencias potenciales”, para ello posee un esquema básico similar a un artículo de investigación, considerando además los datos básicos como los objetivos, la consideración de la institución cooperante, sus alcances y limitaciones el diseño y la justificación del mismo, etc... Este informe puede ser transmitido como publicación con los sesgos que sugiere la entidad cooperante, o una presentación oral, manejando con cuidado el lenguaje a utilizar según el tipo de audiencia sin reducir o aumentar los resultados y efectos de la intervención.

#### **2.1.2.4. Tipos de Evaluación**

Para Fernández (2001), existen distintos tipos de evaluación, respecto al ciclo de intervención social, e íntimamente relacionada al proceso de formulación diseño e implementación de los programas; entre lo que identifica:

- La evaluación de necesidades (¿por qué? ¿por qué?), ligado a la pertinencia del programa.
- La evaluación de objetivos (¿cómo? - ¿cómo?), en relación con la suficiencia del programa.

- El análisis del programa (formulación del marco lógico), en relación con la suficiencia del programa.
- El análisis de la implantación
- La evaluación de proceso; los dos últimos en función al progreso del programa.
- La evaluación de resultados, ligado a su efectividad, eficacia y eficiencia, comprendiendo como eficaz el logro del efecto para el cual fue formulado; como efectivo en caso de que el programa hay logrado revertir una condición como efecto de “cura” y eficiente, en caso de que el programa cumpla la función para la que estaba destinada.

Esta investigación tiene como fin la evaluación de resultados y de proceso respecto al nivel de satisfacción se los participantes con el programa y sus sesiones (para efectos estadísticos), más de forma empírica se realizó una evaluación continua de los aprendizajes del grupo en las revisiones por sesión y en el proceso de modelamiento y feedback.

#### **2.1.2.5. Estándares de evaluación**

Todo programa requiere de estándares, para su elaboración y ejecución, a fin de evaluar su cumplimiento; en este sentido Fernández (2001, p. 108), plantea los estándares de “utilidad, Factibilidad, Probidad y adecuación”.

### **a) Utilidad**

En este aspecto la autora considera 7 normas, en las que se menciona: la identificación de los usuarios, la credibilidad del evaluador, adecuado recojo de información, identificación de juicios valorativos claros, la claridad del informe, la oportunidad de difusión de este y el impacto del proceso de evaluación, Fernández (2001)

### **b) Factibilidad**

También refiere que estos estándares deben adecuarse a la practicidad que presente el programa, a su viabilidad política y el costo beneficio de su efectividad, Fernández (2001)

### **c) Probidad**

En este aspecto considera un proceso de evaluación “realista, legal y ética, con la debida atención al bienestar de los implicados” Fernández (2001, p. 109), entre lo que resalta una orientación de servicio hacia las necesidades del público objetivo, el desarrollo formal de convenios (con negociación previa, el respeto de derechos humanos (durante la intervención como durante la de evaluación), el desarrollo de evaluaciones completas y adecuadas, la entrega de resultados a los implicados, el manejo de conflictos de intereses y la responsabilidad del uso de recursos asignados.

### **d) Adecuación**

Asegura que la evaluación expresará de forma correcta y técnica tanto los resultados de proceso como los resultados finales; contando con la

documentación del programa, el mapa del contexto, sus fuentes de información, la información (válida, fiable, sistemática), los análisis de información cuantitativa y cualitativa, la justificación de sus conclusiones, la imparcialidad de la evaluación y el proceso de metaevaluación, Fernández (2001).

Cabe indicar; que a partir de estos estándares es posible desarrollar cuadros valorativos, los cuales pueden ser formulados desde un punto de vista dicotómico como en escala de Likert para, el cumplimiento de estos y/o el nivel en el que se encuentra el programa en cada uno de los aspectos antes citados.

### **Líneas de propuesta evaluativa**

Según Pérez (2000) elabora una propuesta en torno a 4 momentos, siendo las tres fundamentales e imprescindibles en un programa educativo, las cuales para efecto de su comprensión se estructuran en la siguiente tabla. Ver tabla 1:

Tabla 1

Líneas generales de la propuesta evaluativa, según Pérez (2000)

INDICADORES	PRIMER MOMENTO: Evaluación del programa (preventiva)	SEGUNDO MOMENTO: Evaluación de su implementación	TERCER MOMENTO: Evaluación de sus resultados
Finalidad	Establecer su calidad técnica, viabilidad, evaluabilidad y aplicarlo en óptimas condiciones.	Establecer la mejora oportuna y, proyectarla a futuras ediciones.	Ajustes parciales, hasta la suspensión de la aplicación, en casos extremos.
Función	<u>Formativa</u> (decisión previa de mejora) y/o <u>Sumativa</u> (sobre el programa o su evaluación).	Formativa; en casos extremos, sumativa.	Fundamentalmente sumativa. Cuando sea posible, sumativa formativizada.
Metodología	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de contenido</li> <li>- Estudios prospectivos,</li> <li>- Técnica cualitativa "Delphi"</li> <li>- Valoración de expertos (metodólogos, científicos, técnicos y pedagogos)</li> <li>- Registros, pruebas de evaluación pretest.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Recopilación de datos:</u> observación, entrevistas, focus group, pruebas psicométricas.</li> <li>- <u>Análisis de datos.</u></li> </ul>	-----
Recolección de Información	Sobre sus fundamentos, formulación y relación con los requerimientos y demandas del público objetivo.	De su desarrollo, resultados (finales - de proceso), y efectos inesperados.	Resultados en función a sus los objetivos (Efectos positivos/negativos y no planificados).
Criterios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pertinencia, en función a los participantes y al contexto.</li> <li>- Suficiencia de recursos.</li> <li>- Calidad técnica del programa y planteamientos.</li> <li>- Viabilidad del programa.</li> <li>- Evaluabilidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento</li> <li>- Coherencia institucional.</li> <li>- Eficacia parcial.</li> <li>- Satisfacción de los implicados (agentes y destinatarios)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eficacia (consecución de objetivos)</li> <li>- Eficiencia (resultados respecto a los medios y circunstancias de aplicación).</li> <li>- Efectividad: Efectos beneficiosos no previstos.</li> <li>- Satisfacción de agentes y destinatarios).</li> <li>- Impacto del programa.</li> </ul>
Referencias	-----	-----	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Partida: el programa frente a si mismo (progreso)</li> <li>- Niveles preespecificados (evaluación de criterio) (logro del dominio).</li> <li>- Niveles de otros programas (superioridad).</li> <li>- Sumativas: mantenimiento o supresión de la intervención.</li> <li>- Formativas: optimizar el programa para una nueva edición.</li> </ul>
Decisiones	Generalmente formativas (de mejora previa) o sumativas (retirada del programa, no realización de la evaluación encargada o asumida).	Ajustes parciales, modificaciones de proceso o suspensión del programa en casos extremos.	

Asimismo, Pérez (2000), propone un cuarto momento; el de la Institucionalización de la evaluación del programa, con una situación “deseable “, en torno a un esquema: Evaluación – Mejora/ Evaluación – Mejora, al que denomina en un ciclo sucesivo que redundará en el perfeccionamiento del programa (que redundará tanto en el programa, su metodología de evaluación y en la especialización de los agentes educativos. Finalmente se considera una actividad compleja para la toma de decisiones e identifica las siguientes dificultades:

- **La inexistencia de expertos**, siendo las temáticas tan específicas y los profesionales convocados no necesariamente capacitados para tal efecto, así como la inaccesibilidad a quienes pueden proporcionar valiosos aportes.
  
- **La factibilidad** en función al tipo de evaluación sugerido por los expertos, logrando que se realice una evaluación realista, prudente, diplomática, basada en los procedimientos prácticos, la viabilidad política (en caso de programas aprobados dentro de un enfoque nacional), y el costo – efectividad.
  
- **La disyuntiva entre “el juicio de experto y los juicios democráticos”**, ¿quién debe emitir los *juicios* valorativos? y ¿quién ha de tomar las decisiones de mejora?

- **Los planteamientos éticos**, la ética en el proceso de evaluación conduce el contrato de consultores externos, con el riesgo de si proporcionarán una valoración de resultados valida.

- **La comparabilidad de datos** en casos de programas educativos de gran escala con replicas en diversas realidades

Cabe indicar que los planteamientos del autor están referidos con mayor énfasis a los currículos y su implementación a comunidades educativas; más la orientación de esta investigación está en función la intervención psicosocial, para el desarrollo de conductas alternativas a la agresión.

#### **2.1.2.6. Programas de intervención psicosocial**

Respecto a los programas de intervención Díaz (2000), sugiere que existen distintas formas de comprender sus principios desde el campo social, ya que desde el enfoque teórico del evaluador influye de forma considerable. En este sentido, los programas permiten verificar teorías; con el objeto de identificar sus efectos concretos (en las variables que justifican las intervenciones, al margen de sus efectos); donde el programa representa una tecnología sistemática, para la solución de problemas sociales, capaces de inspirar políticas públicas y atacar las consecuencias antes que las causas. Finalmente, el autor propone el enfoque del programa como compromiso de cambio social; siendo el evaluador un agente de cambio, para la continua mejora de las intervenciones, donde su trabajo no culmina hasta que la obtención de cambios tangibles.

### **2.1.3. La seguridad ciudadana y la intervención del personal del serenazgo en el Distrito de Breña**

#### **2.1.3.1. Alcances sobre seguridad ciudadana**

La seguridad en la ciudadanía representa una acción conjunta bajo la responsabilidad del Estado y la participación de los ciudadanos entre otras organizaciones destinadas a asegurar el bienestar público, en base a una convivencia pacífica y ordenada, que garantice la protección de las personas y sus bienes. En este sentido implica un conjunto de acciones con sentido democrático, que armonicen el ejercicio de derechos en las personas.

Asimismo, “la carencia de la seguridad ciudadana representa una amenaza a la estabilidad, gobernabilidad y democracia, así como para el desarrollo humano sostenible” (Organización de Estados Americanos [OEA], 2011, p. 1). Por ende la gran necesidad de presencia de políticas eficaces, que ataquen el problema de raíz, teniendo en cuenta criterios formativos para la ciudadanía, incluyendo el aprendizaje de comportamientos que favorezcan una convivencia adecuada; también la indica que “La falta de seguridad ciudadana afecta a toda la población en especial a las mujeres quienes experimentan violencia, despojo y trata, diferenciándose en este sentido de los hombres” (OEA 2011, p.1); lo cual refleja su vulnerabilidad al ser más propensas a abusos y por ende requieren de mayor atención ante cualquier tipo de amenaza.

Asimismo, es importante buscar nuevas estrategias de intervención, que vayan desde el ámbito educativo y no solo en el incremento de penalidades, porque el castigo no necesariamente favorece la extinción de conductas negativas ya arraigadas; siendo importante formar nuevas generaciones que valoren el respeto de los derechos propios y ajenos.

### **2.1.3.2. Plan Local de Seguridad Ciudadana Breña – 2019**

Según la Municipalidad de Breña (2019) en el Plan Local de Seguridad Ciudadana del Distrito (PLSC), del mismo año, En el caso del distrito se ha considerado el incremento de las acciones de criminalidad y violencia a causa de los problemas psicosociales que les ha afectado teniendo en cuenta que la comuna posee zonas de movimiento económico (durante las festividades y fines de semana); lo cual ha impulsado a articular acciones que garanticen respeto de derechos y fomenten una convivencia pacífica; por lo cual se promueven esfuerzos conjuntos entre las autoridades, la Policía Nacional del Perú [PNP] y comuna, para disminuir la sensación de inseguridad. Este plan contempla un patrullaje integrado con las comisarías de Breña y Chacra Colorada (según el mapa de riesgo); asimismo fomentar actividades formativas y recreativas en colegios, con visión de futuro para el fortalecimiento de habilidades y el desarrollo de hábitos positivos en los Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) del Distrito.

Los problemas psicosociales se incrementan con el crecimiento demográfico, por tanto, la jurisdicción del distrito requiere desarrollar un sistema de coordinación interinstitucional efectivo, a fin de limitar la

presencia de delitos y garantizar una convivencia armónica en la comuna. Tiene vigencia de un año según lo indica Ley 27933 (Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana), y se implementan en función del bienestar de la comuna, según sea el distrito.

Este plan tiene la como **visión**, considerar al Comité Distrital de Seguridad Ciudadana (CODISEC) — Breña, como una instancia de dialogo para construir un distrito libre y seguro, para consolidar una convivencia pacífica, gracias a la implementación de políticas de prevención del delito, trabajo de persuasión, sensibilización ciudadana.

De la misma forma el CODISEC tiene **la misión** la prevención de delitos y faltas en el distrito, con la implementación de programas y acciones, con la comunidad para brindar confianza y seguridad (PLSC, 2019).

Con el objeto de establecer mecanismos de coordinación multisectorial e interinstitucional en el Distrito de Breña, con intervención de las instituciones comprometidas e involucradas en brindar seguridad y respeto a las normas que regulan el comportamiento pacifico en la sociedad, siendo fundamental la participación activa de la comunidad organizada para mantener un distrito seguro, armonioso, pacifico, ordenado y con respeto a la ciudadanía, con el propósito de establecer niveles imperceptibles de actos delictivos y de inseguridad ciudadana.

El PLSC (2019), refiere sus objetivos generales y específicos según se indica:

**Objetivo general:**

Fomentar un trabajo articulado, que genere paz, tranquilidad, confianza y convivencia pacífica en la comunidad de Breña.

**Objetivos específicos:**

- Aumentar del nivel operativo del serenazgo.
- Sostener un patrullaje integrado en especial en las zonas de riesgo del distrito.
- Proporcionar la sostenibilidad de los programas preventivos en materia de seguridad ciudadana.
- Garantizar el aprovechamiento de las partidas presupuestales, para la eficiencia de la gestión municipal
- Fortalecer las capacidades de los efectivos (en todos sus niveles).
- Incentivar la participación ciudadana.

El distrito de Breña limita, por el norte, con el distrito de Pueblo Libre (por la avenida Zorritos, desde la avenida Alfonso Ugarte hasta la avenida Tingo María); por el este con el distrito de Jesús María (desde el jirón Pedro Ruiz hasta la Plaza Bolognesi, teniendo como referencia la avenida Alfonso Ugarte); por el sur con distrito de Pueblo Libre (con el jirón Pedro Ruiz, desde el cruce con la avenida Brasil hasta el Ovalo Pedro Ruiz y de este a la avenida Mariano Cornejo hasta la Plaza La Bandera); y finalmente por el oeste con Lima Cercado (con la avenida Tingo María desde el cruce con la Av. Zorritos, hasta la Plaza La Bandera).

## **a) Situación de la seguridad ciudadana en Breña**

Para el PLSC, el CODISEC — Breña acordó establecer como año base de análisis estadístico al total de las denuncias registradas en las comisarías de Breña y Comisaria de Chacra Colorada durante el año los últimos años, dicho levantamiento de información se da en retroactivo debido que a la actualidad no existe información unificada entre Comisarías conexas (con respecto a delitos y faltas ocurridas y denunciadas dentro de la Jurisdicción distrital).

Esta información permite realizar un trabajo de prevención y seguridad con mayor efectividad en beneficio de los vecinos y visitantes del distrito; de acuerdo al accionar delictivo reportado en las comisarías antes mencionadas a fines del año 2016 se registraron 3462 denuncias, de acciones delictivas y faltas, en las que se registra un total de 2,269 (65.5%), en la jurisdicción policial de Chacra Colorada, y un total de 1,193 (34.5%) en la comisaría de Breña; en el año 2017 se consideraron 3,568 denuncias con un total de 2,011 (56.4%), en la Comisaría de Chacra Colorada y 1,557 (43.6%), en la Comisaría de Breña; finalmente hasta el mes de julio de 2018 se identificaron 1760, con 977 denuncias por parte de la comisaría de Chacra Colorada (55.5%), y un total 783 (44.5%), en la Comisaría de Breña. Con lo que se observa que la mayor cantidad de denuncias se reportan en la jurisdicción de la Comisaría de Chacra Colorada. Ver tabla N° 2

Tabla 2

Denuncias efectuadas en el distrito de Breña, según los registros de las comisarías de Breña y Chacra Colorada 2016 - julio del 2018

Año	Comisaría de Breña		Comisaría de Chacra Colorada		Total	Promedio mensual
	f	%	f	%		
2016	1,193	34.5%	2,269	65.5%	3,462	288
2017	1,557	43.6%	2,011	56.4%	3,568	297
A julio 2018	783	44.5%	977	55.5%	1760	251
Total	3,533	40%	5,252	60%	8,790	

Fuente: Comisarias de Breña y Chacra Colorada 2016 - julio 2018

Para completar esta información es importante tener en cuenta un detallado del tipo de denuncias que se realizaron en la municipalidad entre los años 2015 y 2018, considerando lo reportado por la comisaría de Breña hasta julio del 2018 y respecto a la comisaría de Chacra colorada hasta noviembre del 2018. Ver gráfico

Figura 11: Delitos comisarías de Breña y Chacra Colorada 2015 – 2018

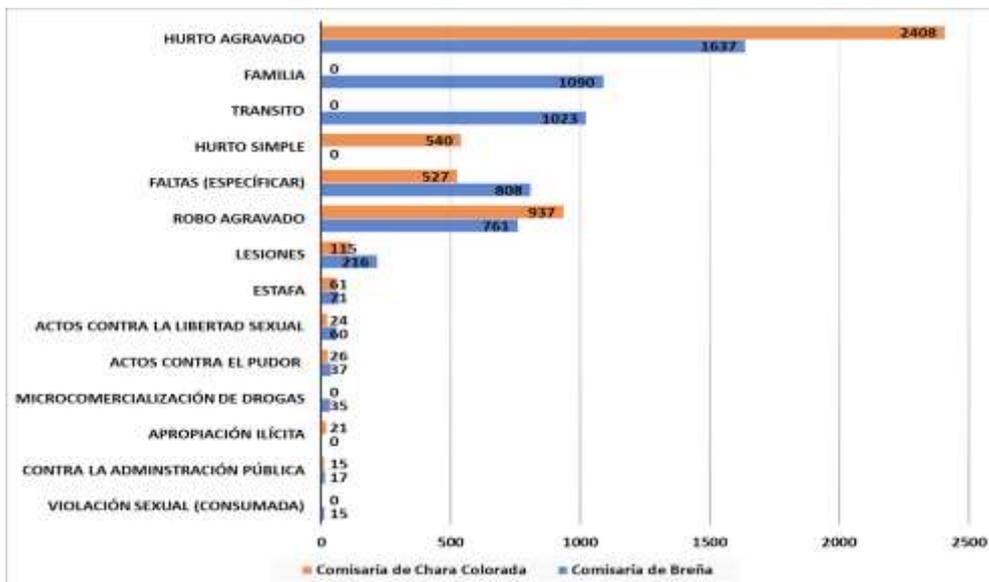


Figura 11. Elaborado a partir del Plan de Seguridad Ciudadana Breña 2019

En la figura 11 destaca la gran cantidad de denuncias por hurto agravado las cuales ascienden a 4,045, según lo informado por ambas comisarías,

seguido por los delitos de familia (1,090), los delitos de tránsito (1,023), el hurto simple (1,698), otras faltas (1,335), lesiones (331), entre otros.

Si extraemos solo una cifra intermedia por ejemplo delitos de familia, considerado solo en la comisaría de Breña y se saca un promedio tendríamos un total de 27 denuncias mensuales de este tipo, equivalente a 01 denuncia por día, sin tomar en cuenta las otras denuncias que se dan al paralelo, tampoco las intervenciones propias de la gerencia de seguridad ciudadana es posible reconocer la ardua labor de este personal al que poco se le proporciona capacitación en función a sus necesidades (sin contar la preparación técnica para el ejercicio de su trabajo).

#### **b) Intervenciones realizadas por el personal de serenazgo**

Cabe indicar que entre el año 2016 a octubre del 2018, ha habido un cambio considerable en relación a la cantidad de delitos, que se han reportado en la comuna, los cuales implican diversos tipos de intervención por parte del personal de serenazgo, a los cuales se incluye la función de apoyo al personal de fiscalización de la Municipalidad, en función a resguardar las aportaciones por parte de los comercios y el adecuado funcionamiento de los mismos (teniendo en oportunidades la función de erradicar el comercio ambulatorio que tanto desorden genera en la comuna; fuera de ello se considera la intervención ante las personas que fomentan el desorden público y generan malestar a los vecinos; todas estas intervenciones implican una función de fuerza de choque y disuasión, para lo cual deben estar preparados tanto física como emocionalmente; así mismo fuera de su

horario de trabajo, dedican tiempo al entrenamiento en técnicas de contención, las cuales realizan como parte del programa que brinda su sistema de capacitación y de forma empírica, ya que cuentan con un compañero que fue deportista en lucha libre. A continuación se detallan las intervenciones realizadas por el personal de serenazgo de Breña durante los años antes mencionados, resaltando las intervenciones de desalojo de comercio ambulante (18,411), con un promedio de 13 intervenciones diarias; como el consumo de alcohol en la vía pública (4,435), con un promedio de 03 intervenciones diarias; la atención de quejas por ruidos molestos (2,169), con un promedio de 1.5 intervenciones diarias; y la erradicación de personas con consumo de sustancias tóxicas (1,442), con un promedio de 1 intervención al día; lo que grafica en parte el grado de dificultad del trabajo de este personal. Ver tabla N° 3

Tabla 3

Detalle de intervenciones 2016, 2017, hasta octubre del 2018

Acción	Tipo de Intervención	2016	2017	Enero a octubre 2018	Total
Apoyos a la Comunidad	Robos y/o asaltos	170	182	187	539
	Consumo de alcohol en la vía P.	1378	1611	1446	4435
	Venta de licor fuera del horario	71	130	127	328
	Venta de drogas	0	12	15	27
	Apoyo a la comunidad	256	253	255	764
	Actos inmorales en la vía pública	4	13	7	24
	Vehículos sospechosos	99	78	106	283
	Ocupación de la vía pública	105	34	52	191
	Trabajos en la vía pública	5	24	16	45
	Quejas vecinales	233	308	340	881
	Conductores ebrios	0	10	18	28
	Ruidos molestos	690	791	688	2169
	Incendios	9	9	5	23
	Grescas y disturbios en la vía P.	242	224	251	717
	Choques y accidentes de tránsito	135	105	120	360
	Amenaza de artefactos explosivos	0	0	0	0
	Objetos sospechosos	0	9	0	9
	Otro Apoyos	Operativos	177	260	233
Apoyo a la subgerencia de fiscalización		398	461	456	1315
Desalojo de comercio ambulatorio		5859	6366	6186	18411
Apoyos interinstitucionales		409	464	477	1350
Arrojo de basura y desmontes		222	238	232	692
Otros		217	26	23	266
Erradicación de Personas	Alcohólicos	341	359	314	1014
	Personas con consumo de sustancias tóxicas	480	505	457	1442
	Sujetos sospechosos	85	164	181	430
	Total	11585	12636	12192	36413

Fuente: Plan Local de Seguridad Ciudadana 2019

### c) Funciones y perfil del Personal de Serenazgo

Según la página Web de la Municipalidad de Lima (2017), se tiene como funciones generales de los serenos:

- Planificación y ejecución de patrullaje general y selectivo, con la colaboración de la PNP.
- Auxilio y protección del vecindario en función a su vida e integridad física.

- Supervisión de normas de seguridad, en todo tipo de eventos públicos.
- Control de normas de seguridad contra desastres.
- Dar garantía de orden, seguridad y moral pública de la comuna.
- Control del tránsito vehicular, en caso de necesidad y urgencia hasta la intervención de la PNP.
- Vigilancia de la calidad de vida, limpieza y ornato público.
- Colaboración a los órganos del Gobierno Local para la ejecución de acciones competentes.
- Orientación del ciudadano.
- Apoyo y control para el cumplimiento de disposiciones Municipales en materia de transporte y tránsito, parques zonales y limpieza pública.
- Otros, respecto a la protección de bienes personales y valores morales o sociales, que prolongan y complementan la Ordenanza Marco.

Las cuales se hacen específicas según el perfil del puesto que se asigna, tal como se indica en las últimas convocatorias de contratación, teniendo como referencia la Convocatoria CAS N° 006 – 2019 CEPPCAS - MDB, de la municipalidad de Breña, el personal de serenazgo puede asumir las siguientes funciones:

- Jefe de grupo
- Agente de seguridad interna
- Chofer vehicular de serenazgo
- Chofer de moto de serenazgo
- Sereno a pie (los que intervienen solos y a los instructores caninos, que actúan junto a los canes (bajo tutela Municipal).

Para un detalle de las funciones específicas y el perfil que se requerido según el cargo que asumen, ver anexo 4.

Cabe observar la delicadeza del trabajo que realizan estos agentes, quienes solo se les solicita estudios formación secundaria culminada complementada con algunos cursos de defensa personal, seguridad ciudadana, haber realizado el servicio militar o 6 meses de haber desarrollado dicha función; en quienes son choferes se exige el brevete indicado como requisito indispensable; sin tomar en cuenta detalles básicos en su desarrollo socio afectivo que garanticen un adecuado desempeño laboral sin afectarlos considerablemente.

A la fecha de las coordinaciones con el Gerente de Seguridad Ciudadana, se indicó que los procesos de contratación CAS, incluían la revisión curricular y una entrevista de cierre para definir su incorporación, sin tomar en cuenta una evaluación psicológica tan necesaria considerando la naturaleza de la labor a realizar; por lo cual esta investigación permite el desarrollo de recomendaciones en torno al personal que contratado respecto a la asertividad con la que ingresaron a la intervención y los beneficios alcanzados al culminar la intervención, tanto en su desempeño como en sus relaciones socio laborales.

## **2.1.4. Programa de intervención en asertividad**

### **2.1.4.1. Programa de entrenamiento asertivo (Adaptación de 02**

#### **programas de los autores Michael y Terry Quinn)**

El programa de asertividad propuesto corresponde a los planteamientos del programa “Hazte cargo de tu vida” (Quinn y Quinn 1994, edición traducida por Leonardi 1994), y el programa “Ser Asertivos” (Quinn y Quinn 1999, edición traducida por Leonardi 2002); desarrollando una versión resumida de 07 sesiones considerando las principales temáticas para el entrenamiento asertivo destinado al personal de serenazgo de la Municipalidad de Breña (población objetivo).

Los programas antes mencionados pertenecen a la iniciativa “The Family Caring Trust”, cuyo fundador es Michael Quinn, psicólogo de origen irlandés quien junto a su esposa desarrolló una serie de programas en torno a la asertividad. Estos programas son promovidos en Irlanda y los países del Reino Unido y desde hace más de 20 años han sido distribuidos en el Perú en El Centro Catequético del Distrito de Magdalena, el mismo que es regentado por los sacerdotes Salesianos, a cargo del P. Ennio Leonardi (traductor del inglés al español todos los programas, de dichos autores); en este centro también se realizan campañas dirigidas a difundir talleres al servicio de la comunidad en favor de la formación personal y el fortalecimiento familiar, incluyendo a los centros educativos mediante su adquisición por medio del Departamento Psicopedagógico (Tantalean, 2005)

“Ser Asertivos” y “Hazte cargo de tu vida”, son parte es parte de una serie de programas taller dirigidos a padres de familia, y adolescentes en los que figuran: “Mejores Papás con hijos de (5 a 15 años, 0 a 5 años y Adolescentes)”. Constan de una dinámica didáctica y practica que usa de todas las técnicas del entrenamiento en habilidades sociales; cabe indicar que el Programa ha sido aplicado por el traductor y su equipo de trabajo, durante innumerables temporadas desde sus primeras ediciones en español, en las cuales no han realizado ningún tipo de medición pre y post test. Cabe indicar que las intervenciones realizadas en el centro catequético están matizadas con mensajes cristianos, según la experiencia de la suscrita durante el desarrollo de una sesión y la revisión breve de los manuales del facilitador; por lo cual se reelaboró una guía más técnica y sencilla para futuras aplicaciones.

Respecto a estos programas se han identificado cuatro investigaciones en el Perú, según se indica:

- La primera se titula “Efectos de un programa en la asertividad y habilidades sociales de un grupo de padres de familia”, por Tantalean (2005), investigación en la que se desarrollaron las 07 sesiones del programa “Ser Asertivos”, con el manual del participante en la versión traducida al español del año 2002.
- La segunda investigación se titula Efectos de un programa en la asertividad de una Institución Educativa Privada de Ventanilla – Callao”,

por Tantalean (2012), en la cual se realizó la adaptación del programa “Hazte cargo de tu vida”, en función al rango de edad, ya que en su versión original (Traducida en 1994), estaba dirigida a jóvenes entre los 18 a 25 años de edad; dicha adaptación se desarrolló en función a los 08 manuales del participante, logrando estructurar folletos resumidos, con ejemplos sencillos y para adolescentes de 11 a 17 años de edad (validados por juicio de expertos).

- La tercera se titula Efecto del programa “Construye-T” sobre la conducta asertiva de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582, por Enríquez (2016), quien adaptó el programa “Ser asertivos”, elaborado para padres de familia hacia un contexto laboral.
- La cuarta investigación se titulada “Hazte cargo de tu vida para escuchar y ser asertivo en los estudiantes del 1º año de secundaria de la I.E.P. Los Olivos en el Callao”, por Flores (2017), quien desarrolló una intervención con el módulo de escucha activa (sesión 6 del programa), la cual fue aplicada sin adaptación previa.

A partir de dichas experiencias se estructura el “Programa de entrenamiento asertivo”, el cual contiene 07 sesiones, en torno a las temáticas y objetivos, que se presentan a continuación Ver Tabla N° 4:

Tabla 4

Sesiones del programa de entrenamiento asertivo

SESIÓN	TEMA	OBJETIVO
Primera	¿Qué significa ser asertivos?	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Captar los conceptos básicos respecto a la asertividad.</li> <li>▪ Valorar los derechos propios y ajenos.</li> <li>▪ Identificar las conductas: agresiva, pasiva, insincera y asertiva, en las personas de su entorno y en sí mismo.</li> </ul>
Segunda	Decir "No".	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comprender las consecuencias implicadas en la dificultad para rechazar peticiones.</li> <li>▪ Aprender a decir NO de forma asertiva, en situaciones cotidianas.</li> </ul>
Tercera	Como afrontar Abusos y Críticas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Incorporar criterios de autovaloración</li> <li>▪ Identificar a las personas que lo/la critican y/u ofenden</li> <li>▪ Responder de forma asertiva ante un trato inadecuado e irrespetuoso.</li> </ul>
Cuarta	Cuando tu estas Molesto o enojado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Expresión de molestia y/o enojo sin herir ni ofender, a través de críticas constructivas.</li> <li>▪ Fortalecer sus RRII.</li> </ul>
Quinta	Aliento y afirmación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identificar las propias limitaciones con objetividad.</li> <li>▪ Identificar habilidades y cualidades positivas, propias y ajenas.</li> <li>▪ Expresar afecto y valoración hacia los demás y aceptar cumplidos.</li> </ul>
Sexta	Escuchar y afirmarse	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Experimentar los beneficios de la escucha activa</li> </ul>
Séptima	Una nueva manera de vivir	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Valorar las ventajas de la conducta asertiva.</li> <li>▪ Practicar las habilidades aprendidas.</li> </ul>

Este programa incluye el uso de las técnicas de entrenamiento asertivo descritas páginas arriba y del entrenamiento en habilidades sociales (Caballo, 2007):

- Instrucción verbal, con la introducción de cada temática.
- Modelado, por medio de ejemplos de la vida cotidiana en función a parodias.
- Imitación, con la incorporación de juego de roles.

- Retroalimentación, revisión de los efectos de la conducta imitada y respecto a su práctica en situaciones reales.
- Reforzamiento social, con mensajes alentadores y/o aplausos.
- Generalización, con el desarrollo de compromisos respecto a la conducta aprendida.

Así mismo, el programa tiene en cuenta el modelo bidimensional de Del Greco (1987, en Caballo 2007), en el cual considera la presencia de un comportamiento de agresión pasiva; la cual Michael y Terry Quinn (1992, en versión traducida 2002), identifican como conducta insincera, según se observa en la figura 12:

Figura 12. Modelo bidimensional de del Greco



Figura 12: Diferencias entre las conductas, asertiva, no asertiva y pasiva conductuales, Del Greco (1987, en Caballo 2007)

Finalmente se validó el programa de entrenamiento asertivo mediante criterio de jueces, considerando a 5 docentes universitarios con el grado de Doctor en de dos Universidades Peruanas, quienes proporcionaron sus apreciaciones y sugerencias, a fin de que el programa cumpla con la finalidad que representa.

En el anexo 3, se presentan una tabla con la descripción de las sesiones, actividades, técnicas y tiempo estipulado de las sesiones (guía del facilitador), así como las 07 sesiones del programa en formato A4 y en el anexo 2, los formatos de evaluación aplicados a los 5 jueces expertos, cuyos resultados han sido sometidos a cálculo estadístico con la prueba V de Aiken.

### III. MÉTODO

#### 3.1. Tipo de investigación

Es una investigación aplicada dada la finalidad del estudio, siendo encaminada a problemas prácticos con un margen de generalización limitado que propone un aporte secundario al conocimiento científico. Es un tipo de estudio con características activas y dinámicas, en función a problemas específicos de cuya solución depende el beneficio de individuos y/o comunidades mediante la práctica de alguna técnica en particular (Landeau, 2007).

Asimismo, posee un enfoque de investigación cuantitativa – transversal (realizada en un espacio temporal determinado), y su alcance es explicativo por su propósito de responder a las causas de los eventos y fenómenos físicos y sociales; por ende, tiende a explicar ¿por qué?, se manifiesta un fenómeno y ¿en qué condiciones? lo hace, así como ¿por qué? se relacionan ciertas variables. Es más estructurada que otros tipos de investigación ya que depende de hallazgos previos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Se asume un diseño preexperimental de grupos, en el que se da la manipulación de una variable independiente, más no existe estricto control de esta, ni de las otras variables que intervienen; por lo cual no consideran la igualdad o asignación de grupos al azar, no existen sesgos en las condiciones previas de la muestra ni se influye sobre las variables ambientales que se presentan (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

## **3.2. Población y muestra**

### **3.2.1. Población**

Se seleccionó de forma intencional al personal de serenazgo de la municipalidad de Breña, dadas las facilidades que brindó el alcalde de dicha comuna y el apoyo del en ese entonces gerente de seguridad ciudadana.

A la fecha de aplicación del programa el cuerpo de serenazgo estuvo conformado por 53 personas de sexo masculino quienes participaron del programa (no todos al 100% de las sesiones).

### **3.2.2. Muestra**

Se considera la muestra sensible de evaluación a 36 miembros del personal de serenazgo de la Municipalidad de Breña; este grupo humano oscila entre los 18 y 60 años, y pertenecientes al nivel socioeconómico bajo.

**Tipo.** - Intencional, considerando al equipo de serenazgo del municipio que participaron en todas las sesiones del programa.

**Elección.** - No aleatoria; descartándose la posibilidad de elegirse bajo la estrategia probabilística, tampoco se calculó el tamaño estadísticamente, debido a que la asistencia de los participantes fue programada por su institución.

**Criterios de inclusión.** - El grupo de estudio tuvo que cumplir dos requisitos indispensables: ser efectivamente personal de serenazgo de la Municipalidad de Breña y participar de las 7 sesiones del programa.

**Distribución.** - Se consideraron los criterios de edad, instrucción, estado civil, cargo que ocupa y presencia de hijos en su conformación familiar, para un mayor alcance ver tablas a continuación:

Tabla 05

Distribución de los participantes según edad (n= 36)

Rango de edad	f	%
18 – 29 años	12	33.3%
30 – 34 años	7	19.5%
35 - 39 años	6	16.6%
40 - 44 años	7	19.5%
45 - 60 años	4	11.1%
Total	36	100%

Fuente: Listado del personal de serenazgo

En la Tabla 5, observa que el 55.6% son personas adultas entre los 30 y 44 años; seguido por un 33,3% de participantes jóvenes de 18 a 29 años y finalmente por quienes oscilan entre los 45 y 60 años de edad con un 11.1%.

A su vez se clasificó los participantes según grado de instrucción, estado civil, cargo que desempeña y número de hijos (ver tablas N° 06, 07, 08 y 09).

Tabla 06

Distribución de los participantes según grado de instrucción (n=36)

Grado de Instrucción	f	%
Secundaria	20	55.6%
Superior Técnica	12	33.3%
Superior	4	11.1%
Total	36	100%

Fuente: Listado del personal de serenazgo

En la Tabla 06, se observa que gran cantidad de los participantes alcanzó los estudios secundarios, con un 55.6% del total; seguido por los participantes con formación técnica, con un 33,3% y finalmente por quienes poseen instrucción superior con un 11.1%, lo cual denota bajas posibilidades de mejora laboral en especial en aquellos que solo poseen educación secundaria.

Tabla 07

Distribución de los participantes, según estado civil (n=36)

Estado civil	f	%
Soltero	13	36.1%
Casado	06	16.6%
Conviviente	17	47.3%
Total	36	100%

Fuente: Listado del personal de serenazgo

En la tabla 07 se observa que el 47.3% del total se encuentra en situación de convivencia; seguido por los participantes solteros, con un 36,1% y finalmente por quienes son casados, con un 16.6%.

Tabla 08

Distribución de los participantes, según cargo que desempeña (n=36)

Cargo que desempeña	f	%
Agente a pie	17	47.3%

Agente motorizado	06	16.6%
Agente conductor	09	25%
Entrenador canino	02	5.5%
Coordinador	01	2.8%
Jefe de operaciones	01	2.8%
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

Fuente: Listado del personal de serenazgo

En la tabla 08 se observa que el 47.3% de los participantes es sereno a pie, el 25% conductor, el 16.6% agente motorizado, el 5.5% entrenador canino y el 2.8% coordinador o jefe de operaciones.

Tabla 09

Distribución de la población según número de hijos (n=36)

Grado de Instrucción	<i>f</i>	%
0 hijos	13	36.1%
01 hijo	10	27%
02 hijos	05	13.8%
03 hijos	06	16.6%
04 hijos	02	5.5%
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

Fuente: Listado del personal de serenazgo

En la tabla 09 se observa que el 36.6% no tiene hijos, el 27% tiene un hijo y el 35.9% tiene entre 02 a 4 hijos, lo que implica gran número de participantes posee carga familiar y por ende mayor necesidad de mejorar sus ingresos.

Cabe indicar que los datos presentados, corresponden al listado de personal de serenazgo que laboró en la Municipalidad de Breña; facilitado por el Gerente de Seguridad Ciudadana previo a la aplicación del programa, lo cual

queda como referencia para la comprensión de las condiciones de los participantes.

### 3.3. Operacionalización de variables

Tabla10

Operacionalización de variables

Variable		Definición operacional	Dimensiones	Medición cualitativa /ordinal
Dependiente	Asertividad	Estilo de comunicación que permite la correcta expresión de deseos, necesidades e ideas, medido mediante la Escala de asertividad de Spenser Rathus.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Expresión de disconformidad</li> <li>▪ Expresión de sentimientos y necesidades</li> <li>▪ Eficacia</li> <li>▪ Interacción con instituciones</li> <li>▪ Expresión de opiniones</li> <li>▪ Decir no</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Superior</li> <li>▪ Promedio Superior</li> <li>▪ Promedio inferior</li> <li>▪ Inferior</li> </ul>
Independiente	Programa de asertividad (adaptación de 2 programas de los autores Michael y Terry Quinn)	Conjunto de sesiones integradas para el desarrollo del asertividad en jóvenes y adultos, evaluado mediante criterio de jueces, sus resultados y la satisfacción de los participantes.	-----	-----

### 3.4. Instrumentos

Para la medición de resultados se consideró a la Escala de la conducta asertiva de Rathus - Ras (1973), dado que sus ítems se ajustan a los ejes del programa, asimismo es un instrumento sencillo dirigido a personas

adultas sin distinción de nivel educativo, posee una cantidad adecuada de reactivos redactados en positivo y negativo lo cual evita su predictibilidad.

### **3.4.1. Escala de la Asertividad de Spenser A. Rathus**

Este inventario, está compuesto por 30 ítems de acuerdo a los cuales el evaluado debe responder con una valoración positiva o negativa dispuesta en 06 afirmaciones, según se indica:

- +3 = Muy característico en mí (muy descriptivo)
- 3 = Muy poco característico en mí.
- +2 = Bastante característico en mí (bastante descriptivo)
- 2 = Bastante extraño en mí
- +1 = Algo característico en mí (ligeramente descriptivo)
- 1 = Algo raro en mí poco descriptivo

Respecto al inventario Capa (1997), refirió que Spencer Rathus, construyó el instrumento en base a las concepciones de Wolpe y Lazarus (primeros teóricos de la asertividad), tuvo como referencia el cuestionario que ambos desarrollaron en 1966, he hizo uso a algunos de sus reactivos. Asimismo, indica que el test fue traducido del inglés al español en el año 1978, por la Dra. Roció Fernández Ballesteros y por el Dr. José Antonio Carroble (ambos docentes de la Universidad Autónoma de Madrid).

Según Salgado (1993, en Capa 1997), el RAS llegó al Perú en 1978, su uso inicial se dio en el consultorio de terapia conductual del Hospital "Cayetano

Heredia”, difundándose su uso a distintos nosocomios y consultorios particulares afirma también que en la actualidad existen versiones nuevas del RAS como inventario modificado de la asertividad, (Forma Corta), versión simple del RAS; y el RAS para niños.

León y Vargas (2009), validaron y estandarizaron la Escala en una muestra de 615 adultos costarricenses, siendo una de las últimas investigaciones en función a las cualidades psicométricas de la escala y realizaron una adaptación al estilo de redacción de 4 de los ítems (respetando la finalidad de cada reactivo).

Culminado dicho proceso los autores hicieron uso de la adaptación y estandarización del inventario de la personalidad de Eysenck y Wilson realizada por Aguilar (1982), el cual fundamenta la presencia de tres dimensiones cada uno con 07 aspectos de la personalidad (evaluados por una escala multidimensional), de los cuales seleccionaron las escalas de Asertividad/Sumisión y Obsesividad/Despreocupación, destacándose la correlación del inventario de la asertividad de Rathus y la escala de Asertividad/Sumisión, obteniendo un cociente de .62 para la prueba de Pearson y .59 para la prueba de Sperman, a manera de corroborar los resultados en caso no se cumpla con el criterio de normalidad (Pardo y Ruiz 2002, en León y Vargas 2009). Cabe indicar que dicho análisis se realizó respecto a una versión de 22 ítems, dado que durante su estudio identificaron que 8 de los 30 ítems, no denotaron consistencia interna (retirando dichos reactivos del inventario). Finalmente plantearon la

existencia de 6 factores de la variable respecto a dicha versión según se muestra en la tabla 11.

Tabla 11

Dimensiones de la escala de asertividad de Rathus (León y Vargas 2009)

Factor	Ítem	Descripción
1	3 – 17 – 19 – 20	Capacidad para demostrar disconformidad en situaciones de interacción comercial
2	5 – 13 – 14 – 21	Manifestación conductual de sentimientos, pensamientos o creencias en situaciones sociales cotidianas
3	1 – 2 – 6 – 7 – 16	Cogniciones acerca de la autoeficacia en interacciones sociales
4	8 – 9 – 10	Evitación de situaciones que demandan interacción con organizaciones, instituciones o empresas
5	12 – 18 – 22	Capacidad para externar pensamientos u opiniones ante otros
6	4 – 11 – 15	Dificultad para expresar negación (decir no)

Fuente: León y Vargas (2009), Validación y estandarización de la Escala de Asertividad de Rathus (R.A.S.) en una muestra de adultos costarricenses

### Validez

Según Rathus (1973, en Ardila), su validez fue establecida comparando los puntajes de la misma, con dos medidas externas de asertividad. El primer estudio determinó validez satisfactoria ( $r = 0.33$  y  $0.62$ ;  $p < 0.01$ ), para ello se empleó una muestra de 67 personas no universitarias entre varones y mujeres en el intervalo de 15 y 70 años. En el segundo estudio el índice de validez fue comparando los puntajes de 47 estudiantes universitarios obteniéndose por medio de la prueba de correlación de Pearson un coeficiente de:  $r = 0.07$  ( $p < 0.01$ ), refiere a su vez, que el análisis de ítems muestra que 27 de los 30 ítems se correlacionan significativamente con el puntaje total de la escala y 19 de los 30 ítems, se correlaciona significativamente con criterios externos.

Capa (1997), determinó su validez de contenido por medio de criterio de expertos, con  $r = 0.76$  y por el método de validación recurrente entre el inventario de Rathus y “Prueba de Asertividad –UNE” de Mesa y Lazarte (1984), en 50 estudiantes de un centro educativo; resultando un coeficiente de relación  $r = 0.79$ ,  $p < 0.01$ , lo implica estrecha relación entre ambas pruebas.

El estudio de León y Vargas (2009), en 615 adultos de una población costarricense, corroboró consistencia interna en solo 22 de los 30 de los ítems del inventario (según el método de correlación ítem - test), asimismo no existen investigaciones nacionales actualizadas respecto a su validez.

Por lo antes mencionado, se aplicó el Inventario de Rathus en su versión original en 192 estudiantes; 110 (53 mujeres y 57 varones), de VII y VIII ciclo de Gestión Empresarial de la Universidad Nacional Agraria La Molina y 87 estudiantes del VII ciclo de Psicología en la Universidad Nacional Federico Villarreal (63 mujeres y 24 varones); obteniendo resultados favorables en 27 de los 30 ítems del inventario mediante el análisis de correlación ítem – test, sugiriendo la eliminación de los reactivos 12, 15 y 30. Los resultados evidencian una diferencia notable respecto a la muestra costarricense, por lo que se considera favorable la actualización de este criterio en nuestro país, dados los objetivos de la presente investigación.

## **Confiabilidad**

Se obtuvo la confiabilidad del RAS con dos estudios, el primero mediante test-retest en 68 estudiantes universitarios entre 17 y 27 años, obteniendo un coeficiente de relación de  $r = 0.7782$  ( $p < 0.01$ ), con una estabilidad entre moderada y alta; en el segundo estudio se determinó la confiabilidad por mitades entre los ítems pares e impares en 67 personas ajenos al ámbito universitario de ambos sexos entre 15 y 70 años de edad, logrando un coeficiente de relación  $r = 0.7723$ , ( $p < .01$ ), que confirma la alta homogeneidad de los rasgos del RAS (Rathus 1973, en Ardila 1980)

Capa (1997), utilizó el método de división por mitades en un estudio piloto en 50 estudiantes de nivel secundario del Colegio América (25 varones y 25 mujeres de 12 a 17 años), de esta manera la confiabilidad obtenida fue de  $r = 0.09$  ( $p < 0.05$ ) y el coeficiente para el íntegro de consistencia por medio de la fórmula de Spearman- Brown), fue de  $r_{tt} = 0.94$ , lo cual indicaba que el instrumento es altamente confiable. León y Vargas (2009), obtuvieron un coeficiente de alfa de Cronbach de 0.8, en función al total de ítems; así mismo el mismo análisis respecto a los 22 ítems que denotaron consistencia interna en la correlación ítem – test; obtuvo un coeficiente de 0.84, denotando un nivel de confiabilidad alta en ambos casos.

La confiabilidad del RAS se actualizó en 197 estudiantes de dos Universidades Nacionales de Lima Metropolitana, denotó un coeficiente de 0.726 en función a sus 30 reactivos, y respecto a los 27 ítems que denotaron consistencia interna en la correlación ítem – test, presentó un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.815 (es decir con una confiabilidad moderada para el

total de ítems y una confiabilidad alta eliminando los 03 reactivos que no presentaron validez interna.

### **Calificación:**

El proceso de obtención de puntajes se da por:

1. El cambio de los signos de todas las respuestas seguidas por un (\*), ejemplos:
  - $+2^* = -2$
  - $-1^* = 1$
1. La suma del total de respuestas (puntuaciones).
2. La ubicación de puntajes según categoría.

Tabla 12

#### Puntuaciones para el RAS

Categorías	Abreviatura	Puntajes
Superior	S	Más de +30
Promedio Superior	PS	De +11 a +30
Promedio	P	De +0 a +10
Promedio Inferior	PI	De -1 a -19
Inferior	I	De -20 a mas

### **3.5. Procedimiento**

Se desarrolló una adaptación de la traducción de los programas “Ser asertivos” y “Hazte cargo de tu vida”, de los autores Michael y Terry Quinn (publicado en 2001 y 1994 respectivamente); en función a los criterios de practicidad, simplificación de información y eco eficiencia, respetando la esencia las temáticas e integrando un lenguaje acorde a los participantes (grado de instrucción, edad, conformación familiar, ocupación, etc...). Cabe

indicar que esta adaptación fue sometida a criterio de jueces y expertos previo a su implementación (ver anexos 2 y 3).

Para evaluar el programa de asertividad en el personal de serenazgo de la Municipalidad de Breña, se aplicaron sus 7 sesiones en 50 participantes varones, comparando las evaluaciones pre y post test obtenida con la “Escala de asertividad de Spense Rathus”, en un lapso de 8 semanas, en las cuales se realizaron las siguientes actividades:

Primera semana:

- Proporcionar a los participantes la explicación del proceso y objetivos del entrenamiento asertivo.
- Hacer entrega del documento de consentimiento informado.
- Aplicación del instrumento de evaluación (pretest).

Segunda a séptima semana:

- Desarrollo de las temáticas del programa

Octava semana:

- Desarrollo de la temática de cierre.
- Aplicación de la Escala de la asertividad de Rathus (post test).
- Aplicación de la encuesta de satisfacción en función al programa en general y a cada una de sus sesiones.

Cada sesión incluyó técnicas de motivación, exposición de temática, trabajo crítico y de autoevaluación (entrar contacto), presentación de conductas alternativas, resolución de casos en grupo, presentación de tareas de forma oral, escrita o por medio de role play, practica de habilidades (trabajo para

la casa), teniendo en cuenta un pequeño compartir al término de cada sesión, según la disposición de presupuesto del área usuaria.

Al culminar el proceso se depuraron las evaluaciones de 14 participantes al cumplir el criterio del 100% de asistencia a las sesiones realizando el análisis de resultados en función a 36 miembros del personal de serenazgo.

También es importante recalcar la actualización de la validez y confiabilidad del instrumento “RAS”, en 197 estudiantes universitarios.

### 3.6. Análisis de datos

Con los datos de la evaluación pretest, se desarrolla el análisis de supuestos con pruebas de normalidad y homogeneidad de varianzas, considerando la cantidad de participantes en el programa de asertividad; a fin de determinar el uso de pruebas paramétricas o no paramétricas; según sugieren Hair, Anderson, Tatham y Black (1999).

Por tanto, al ser una muestra de 36 participantes, se procedió a realizar el contraste de normalidad con la prueba de Shapiro – Wilk.

Tabla 13

Contraste de normalidad de las medidas pretest y post test con la prueba de Shapiro Wilk, para el test de Rathus, en el personal de serenazgo de la Municipalidad de Breña (n=36)

Medidas	Shapiro - Wilk	gl	Nivel de significación
Pretest	,965	36	,313
Post test	,934	36	,033

\*P ≤ 0.05

En la Tabla 13 respecto al contraste de normalidad de las medidas pre test y post test con la prueba de Shapiro Wilk, se observa un pre test con puntaje de 0,965 y p mayor que 0.05 ( $0.313 > 0.05$ ), por ende los datos del pre test poseen una distribución normal; el post test con un puntaje de 0,934 y p menor que 0.05 ( $0.033 < 0.05$ ), los datos no poseen una distribución normal; dada diferencia de distribución en datos del pre y el post test se concluye que estos no poseen distribución normal. Por tanto, corresponde un análisis estadístico mediante pruebas no paramétricas.

Tabla 14

Contraste de normalidad de las medidas pretest y post test con la prueba de Shapiro Wilk, en el personal de serenazgo de la Municipalidad de Breña, según estado civil (n=36)

Estado civil	Medidas	Shapiro - Wilk	gl	Nivel de significación
Soltero	Pretest	,936	13	,409
	Post test	,924	13	,282
Casado - conviviente	Pretest	,934	23	,134
	Post test	,896	23	,021

\* $P \leq 0.05$

En la Tabla 14 respecto al contraste de normalidad de las medidas pre test y post test con la prueba de Shapiro Wilk, en los participantes solteros (13), se observa un pre test con puntaje de 0,936 y p mayor que 0.05 ( $0.409 > 0.05$ ), que implica datos de un pretest con distribución normal; el post test con un puntaje de 0,924 y p mayor que 0.05 ( $0.282 > 0.05$ ), también con distribución normal; correspondiéndole un análisis estadístico mediante pruebas paramétricas. Más con respecto a los participantes casados-

convivientes (23) se identifica un pretest con puntaje de 0,934 y p mayor que 0.05 ( $0.134 > 0.05$ ), indicando datos con distribución normal; y un post test de 0,896 y p menor que 0.05 ( $0.021 < 0.05$ ), denotando datos con distribución no normal. En este último caso dada diferencia de distribución en los datos del pretest y el post test se concluye que la distribución de la muestra casados-convivientes no es normal y le corresponde un análisis estadístico no paramétrico.

Tabla 15

Contraste de normalidad de las medidas pretest y post test con la prueba de Shapiro Wilk, en el personal de serenazgo de la Municipalidad de Breña, según edad (n=36)

Rango de edad	Medidas	Shapiro - Wilk	gl	Nivel de significación
18 - 29	Pretest	,902	12	,167
	Post test	,918	12	,272
30 - 39	Pretest	,903	13	,149
	Post test	,981	13	,983
40 - 61	Pretest	,917	11	,297
	Post test	,834	11	,02

\*P ≤ 0.05

En la Tabla 15, respecto al contraste de normalidad de las medidas pretest y post test con la prueba de Shapiro Wilk, en los participantes del rango de edad entre 18 y 29 años (12), se observa un pretest con puntaje de 0,902 y p mayor que 0.05 ( $0.167 > 0.05$ ), que implica datos de un pretest con distribución normal; el post test con un puntaje de 0,918 y p mayor que 0.05 ( $0.272 > 0.05$ ), también con distribución normal; correspondiéndole un análisis estadístico mediante pruebas paramétricas. En los participantes del rango de edad entre 30 y 39 años (13), se observa un pretest con puntaje

de 0,903 y p mayor que 0.05 ( $0.149 > 0.05$ ), que implica datos de un pretest con distribución normal; el post test con un puntaje de 0,981 y p mayor que 0.05 ( $0.983 > 0.05$ ), también con distribución normal; correspondiéndole un análisis estadístico mediante pruebas paramétricas. Más con respecto al rango de edad entre 30 y 39 años (11) se identifica un pretest con puntaje de 0,917 y p mayor que 0.05 ( $0.297 > 0.05$ ), indicando datos con distribución normal; y un post test de 0,834 y p menor que 0.05 ( $0.026 < 0.05$ ), denotando datos con distribución no normal. En este último caso dada diferencia de distribución en los datos del pretest y el post test se concluye que la distribución de la muestra del rango de edad entre 40 a 60 años no es normal y le corresponde un análisis estadístico no paramétrico.

Tabla 16

Contraste de normalidad de las medidas pretest y post test con la prueba de Shapiro Wilk, en el personal de serenazgo de la Municipalidad de Breña, según grado de instrucción (n=36)

Estado civil	Medidas	Shapiro - Wilk	gl	Nivel de significación
Secundaria	Pretest	,969	20	,724
	Post test	,935	20	,196
Superior	Pretest	,936	16	,299
	Post test	,873	16	,031

\*P  $\leq$  0.05

En la Tabla 16 respecto al contraste de normalidad de las medidas pretest y post test con la prueba de Shapiro Wilk, en los participantes con grado de instrucción secundaria (20), se observa un pretest con puntaje de 0,969 y p mayor que 0.05 ( $0.724 > 0.05$ ), que implica datos de un pretest con distribución normal; el post test con un puntaje de 0,935 y p mayor que 0.05

(0.196 > 0.05), también con distribución normal; correspondiéndole un análisis estadístico mediante pruebas paramétricas. Más con respecto a los participantes de grado de instrucción superior (16) se identifica un pretest con puntaje de 0,936 y p mayor que 0.05 (0.299 > 0.05), indicando datos con distribución normal; y un post test de 0,873 y p menor que 0.05 (0.031 < 0.05), denotando datos con distribución no normal. En este último caso dada diferencia de distribución en los datos del pretest y el post test se concluye que la distribución de la muestra con grado de instrucción superior no es normal y le corresponde un análisis estadístico no paramétrico.

Tabla 17

Contraste de normalidad de las medidas pretest y post test con la prueba de Shapiro Wilk, en el personal de serenazgo de la Municipalidad de Breña, según número de hijos (n=36)

Número de hijos	Medidas	Shapiro - Wilk	gl	Nivel de significación
0 hijos	Pretest	,926	13	,302
	Post test	,938	13	,429
01 hijo	Pretest	,787	10	,010
	Post test	,907	10	,262
02 a más hijos	Pretest	,920	13	,252
	Post test	,847	13	,026

\*P ≤ 0.05

En la Tabla 17 respecto al contraste de normalidad de las medidas pretest y post test con la prueba de Shapiro Wilk, en los participantes sin hijos (13), se observa un pretest con puntaje de 0,926 y p mayor que 0.05 (0.302 > 0.05), que implica datos de un pretest con distribución normal; el post test con un puntaje de 0,938 y p mayor que 0.05 (0.429 > 0.05), también con

distribución normal; correspondiéndole un análisis estadístico mediante pruebas paramétricas. En los participantes con un hijo (10), se observa un pretest con puntaje de 0,787 y  $p$  menor que 0.05 ( $0.010 < 0.05$ ), indicando datos con distribución no normal; y un post test de 0,907 y un nivel de significancia  $p$  mayor que 0.05 ( $0.262 > 0.05$ ), denotando datos con distribución normal, por lo cual ante la diferencia de distribución de los datos del pre y el post test, la distribución de la muestra con 01 hijo es no normal y le corresponde un análisis estadístico no paramétrico. Más con respecto a los participantes con dos a más hijos (13) se identifica un pretest con puntaje de 0,920 y  $p$  mayor que 0.05 ( $0.252 > 0.05$ ), indicando datos con distribución normal; y un post test de 0,847 y  $p$  menor que 0.05 ( $0.05 < 0.026$ ), denotando datos con distribución no normal. En este último caso dada diferencia de distribución en los datos del pre y post test se concluye que la distribución de dicha muestra no es normal y le corresponde un análisis estadístico no paramétrico.

para los objetivos de la investigación, se realizó el análisis estadístico con las pruebas Z de Wilcoxon (para las muestras de distribución no normal), y con la prueba T de Student (para las muestras de distribución normal); para identificar las diferencias antes y después de la aplicación del programa, en función a los puntajes totales y respecto a la edad, grado de instrucción, estado civil y presencia y/o ausencia de hijos.

Finalmente, con la aplicación se la encuesta de apreciación del programa se realizaron gráficos porcentuales para identificar el nivel de aceptación de los participantes frente al programa y a cada una de sus sesiones.

#### IV. RESULTADOS

A continuación, los resultados del análisis pre y post test con los puntajes totales a fin de establecer la eficacia del programa en la asertividad del personal de serenazgo de la Municipalidad de Breña, ver Tabla 18.

Tabla18

Comparación pre y post test con la prueba Z de Wilcoxon en el personal de serenazgo de la Municipalidad de Breña (n= 36)

Comparación	Rangos negativos	Empates	Rangos positivos	z	Nivel de significación
Pre - Post	7	0	29	-4,207	,000*

\*P ≤ 0.05

En la Tabla 18, se observa la comparación post y pretest, en función al personal de serenazgo de la Municipalidad de Breña con la prueba Z de Wilcoxon, el cual denota un rango negativo de 7 y un rango positivo de 29, con una puntuación Z de -4,207, y  $p \leq ,000$ , que confirma una diferencia altamente significativa entre el pre y post test.

En función al estado civil se realiza el análisis respectivo para establecer si existen diferencias post y pretest, el desarrollo del asertividad de los participantes solteros y los participantes casados/convivientes. Ver Tablas 19 y 20.

Tabla 19

Comparación pre y post – test con la prueba t, en el personal de serenazgo de la Municipalidad de Breña, según estado civil - soltero (n= 13)

Estado Civil	Comparación	Media	DS	t	gl	Nivel de significación
Soltero	Pretest	5,4615	7,94291	-2,444	12	,031
	Post test	10,8462				

\*P ≤ 0.05

En la Tabla 19, para los participantes de estado civil soltero (n=13), la comparación pre y post test de la variable asertividad, con la prueba t de Student, posee una diferencia de medias de -5,38462, con desviación estándar de 7,94291, un puntaje t = -2,444 y  $p \leq ,031$ , que confirma una diferencia significativa entre el pre y el post test.

Tabla 20

Comparación pre y post test con la prueba Z de Wilcoxon en el personal de serenazgo de la Municipalidad de Breña, según estado civil (n= 23)

Estado Civil	Comparación	n	Rangos negativos	Empates	Rangos positivos	z	Nivel de significación
Casado/ conviviente	Pre - Post	23	5	0	18	-3,211	,001

\* $P \leq 0.05$

En la Tabla 20, los participantes casados/convivientes (n=23), la comparación pre y post – test de la variable asertividad, con la prueba Z de Wilcoxon, denota un rango negativo de 5 y un rango positivo de 18, con una puntuación Z de --3,211 y  $p \leq ,001$ , que confirma una diferencia muy significativa pre y el post test.

Respecto a los rangos de edad se realiza el análisis respectivo para establecer si existen diferencias post y pretest, el desarrollo de la asertividad de los participantes entre 18 – 29 años, 30 – 39 años y los participantes entre los 40 a 61 años. Ver Tablas 21 y 22.

Tabla 21

Comparación pre y post test con la prueba t, en el personal de serenazgo de la Municipalidad de Breña, según rango de edad de 18-29 y 30-39 años (n= 25)

Rango de edad	Comparación	Media	DS	t	gl	Nivel de significación
18 - 29	Pretest	7,9167				
	Post test	12,0000	23,15740	-,611	11	,554
30 - 39	Pretest	7,3077				
	Post test	16,0769	15,96952	-1,980	12	,071

\*P ≤ 0.05

En la Tabla 21, se observa la comparación pre y post test, en función al personal de serenazgo de la Municipalidad de Breña, según rango de edad, con la prueba t de Student, según se indica:

- En los participantes de 18 a 29 años (n=12), la comparación pre y post test de la variable asertividad posee una diferencia de medias de -4,08333, con desviación estándar de 23,15740, un puntaje t = -,611 y un nivel de significancia mayor que 0.05 ( $,554 > 0.05$ ); por lo cual no existen diferencias significativas entre su pre y post test.
- En los participantes de 30 a 39 años (n=13), la comparación pre y post test de la variable asertividad posee una diferencia de medias de -8,76923, con desviación estándar de 15,96952, un puntaje t = -1,980 y un nivel de significancia mayor que 0.05 ( $,071 > 0.05$ ); por lo cual no existen diferencias significativas entre su pre y post test.

Tabla 22

Comparación pre y post test con la prueba Z de Wilcoxon en el personal de serenazgo de la Municipalidad de Breña, según rango de edad de 40-61 años (n= 11)

Rango/ edad	Comparación	n	Rangos negativos	Empates	Rangos positivos	z	Nivel de significación
40 - 61	Pre - Post	11	2	0	9	-2,535	,011

\*P ≤ 0.05

En la Tabla 22, se observa la comparación pre y post test, en función al personal de serenazgo de la Municipalidad de Breña, según rango de edad, con la prueba Z de Wilcoxon, según se indica que en los participantes de 40 a 61 años (n=11), denota un rango negativo de 2 y un rango poitivo de 9, con una puntuación Z de -2,535 y  $p \leq ,011$ , que confirma una diferencia significativa entre su pre y post test.

En función al grado de instrucción se realiza el análisis respectivo para establecer si existen diferencias pre y post test, en el desarrollo de la asertividad de los participantes con secundaria completa y aquellos que accedieron a educación superior (ya sea técnica o universitaria). Ver Tablas 23 y 24.

Tabla 23

Comparación pre y post – test con la prueba t, en el personal de Serenazgo de la Municipalidad de Breña, según grado de instrucción secundaria (n= 20)

Grado de instrucción	Comparación	Media	DS	t	gl	Nivel de significación
Secundaria	Pretest	1,7500				
	Post test	8,9000	17,76536	-1,800	19	,088

\*P ≤ 0.05

En la Tabla 23, para los participantes con grado de instrucción secundaria (n=20), la comparación pre y post test de la variable asertividad, con la prueba t de Student, posee una diferencia de medias de -7,15000, con desviación estándar de 17,76536, un puntaje t = -1,800 y un nivel de significancia mayor que 0.05 ( $0,088 > 0.05$ ); por lo cual no existen diferencias significativas entre su pre y post test.

Tabla 24

Comparación pre y post test con la prueba Z de Wilcoxon, en el personal de serenazgo de la Municipalidad de Breña, con instrucción superior (n= 16)

Instrucción	Comparación	n	Rangos negativos	Empates	Rangos positivos	z	Nivel de significación
Superior	Pre – Post	16	4	0	12	-2,565	,010

\*  $P \leq 0.05$

En la Tabla 24, se observa la comparación pre y post test, en función al personal de serenazgo de la Municipalidad de Breña, según grado de instrucción superior (n=16), con la prueba Z de Wilcoxon, denotando un rango negativo de 4 y un rango positivo de 12, con una puntuación Z de -2,565 y  $p \leq 0,010$ , que confirma una diferencia significativa entre el post test y el pretest de dicha muestra.

Respecto a la presencia de hijos en su estructura familiar se realiza el análisis respectivo para establecer si existen diferencias pre y post test, en el desarrollo de la asertividad de los participantes sin hijos, con 01 hijo con 02 o más hijos, ver Tabla 25 y 26.

Tabla 25

Comparación pre y post – test con la prueba t, en el personal de serenazgo de la Municipalidad de Breña, según sin hijos (n=13)

Grado de instrucción	Comparación	Media	DS	t	gl	Nivel de significación
0 hijos	Pretest	4,4615	20,23389	-,877	12	,398
	Post test	9,3846				

\*P ≤ 0.05

En la Tabla 25, para los participantes sin hijos (n=13), la comparación pre y post – test de la variable asertividad, con la prueba t de Student, posee una diferencia de medias de -4,92308, con desviación estándar de 20,23389, un puntaje t = -,877 y un nivel de significancia mayor que 0.05 (,398 > 0.05); por lo cual no existen diferencias significativas entre su pre y post test.

Tabla 26

Comparación pre y post test con la prueba Z de Wilcoxon en el personal de serenazgo de la Municipalidad de Breña, según presencia de hijos (n= 23)

Presencia de Hijos	Comparación	n	Rangos negativos	Empates	Rangos positivos	Z	Nivel de significación
01 hijo	Pre - Post	10	1	0	9	-2,194	,028
02 a más hijos	Pre – Post	13	1	0	12	-3,119	,002

\*P ≤ 0.05

En la Tabla 26, se observa la comparación pre y post test, en función al personal de serenazgo de la Municipalidad de Breña, según presencia de 1 a más hijos en la estructura familiar con la prueba Z de Wilcoxon, según se indica:

En los participantes con 01 hijo (n=10), denota un rango negativo de 1 y un rango positivo de 9, con una puntuación Z de -2,194 y p ≤ ,028, que confirma una diferencia significativa entre su pre y post test.

En los participantes con 02 a más hijos (n=13), denota un rango negativo de 1 y un rango positivo de 12, con una puntuación Z de -3,119 y  $p \leq, 002$ , que confirma una diferencia altamente significativa entre su pre y post test.

Finalmente, se realizó un análisis en función a la evaluación que realizan los participantes respecto al programa y a cada una de sus sesiones. Ver figuras 13 y 14.



Figura 13: Nivel de satisfacción del personal del serenazgo de la Municipalidad de Breña respecto al programa de entrenamiento asertivo (n=36)

En la figura 13, se observa que el 55.6% de los participantes manifestó un nivel de satisfacción promedio en función al programa, el 36% un nivel de satisfacción alto y solo el 8.4% un nivel de satisfacción bajo.

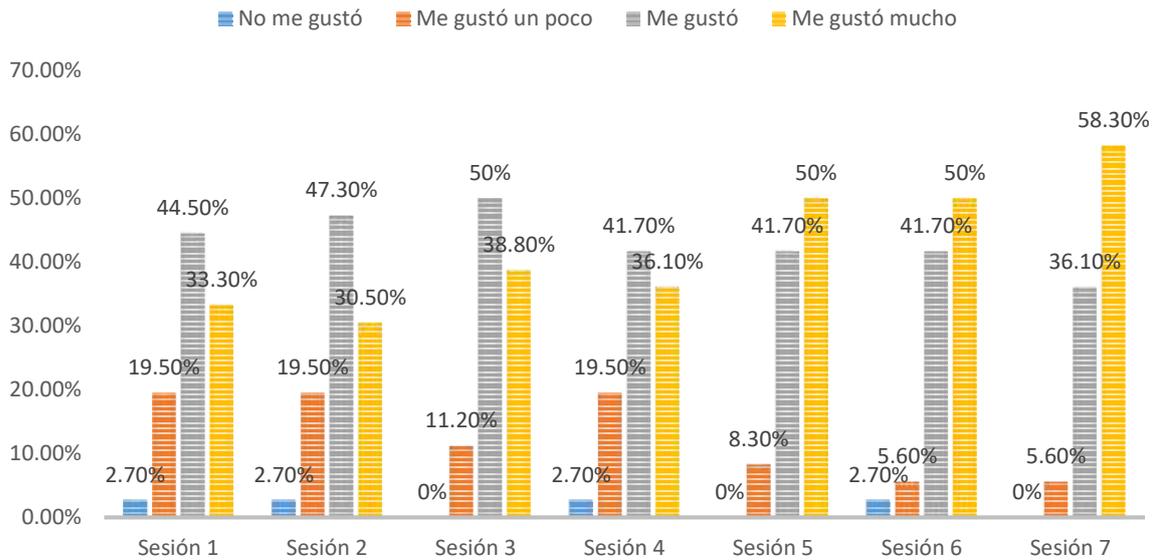


Figura 14: Nivel de satisfacción del personal del serenazgo de la Municipalidad de Breña respecto a las 07 sesiones del programa de entrenamiento asertivo (n=36)

En la figura 14, se observa que:

Respecto a la sesión 1: ¿Que significa ser asertivos?, el 44.5% de los participantes denotó un nivel de satisfacción promedio, el 33.3% un nivel de satisfacción elevada, el 19.5% un nivel de satisfacción bajo y solo el 2.7% expresó insatisfacción.

Respecto a la sesión 2: Decir NO, el 47.3% de los participantes denotó un nivel de satisfacción promedio, el 30.5% un nivel de satisfacción elevada, el 19.5% un nivel de satisfacción bajo y solo el 2.7% expresó insatisfacción.

Respecto a la sesión 3: Como reaccionar ante la crítica y la ofensa, el 50% de los participantes denotó un nivel de satisfacción promedio, el 38.8% un nivel de

satisfacción elevada, el 11.2% un nivel de satisfacción bajo, no presentándose insatisfacción al respecto.

Respecto a la sesión 4: Criticar en forma constructiva, el 41.7% de los participantes denotó un nivel de satisfacción promedio, el 36.1% un nivel de satisfacción elevada, el 19.5% un nivel de satisfacción bajo y solo el 2.7% expresó insatisfacción.

Respecto a la sesión 5: Aliento y asertividad, el 41.7% de los participantes denotó un nivel de satisfacción promedio, el 50% un nivel de satisfacción elevada, el 8.3% un nivel de satisfacción bajo, no denotando niveles de insatisfacción.

Respecto a la sesión 6: Escuchar y ser asertivo, el 41.7% de los participantes denotó un nivel de satisfacción promedio, el 50% un nivel de satisfacción elevada, el 5.6% un nivel de satisfacción bajo y el 2.7% expresó insatisfacción.

Respecto a la sesión 7: Practiquemos lo aprendido, el 36.1% de los participantes denotó un nivel de satisfacción promedio, el 58.3% un nivel de satisfacción elevada, el 5.6% un nivel de satisfacción bajo, no denotando niveles de insatisfacción.

## V. DISCUSIÓN

Los resultados de la aplicación del programa propuesto corroboran su eficacia en el desarrollo de la asertividad del personal de serenazgo de la Municipalidad de Breña, dadas las diferencias significativas entre el pre y el post test (del total de participantes); este resultado que valida la hipótesis general; e implica que el personal de serenazgo denota cambios en su capacidad de expresar pensamientos, sentimientos y creencias (de aceptación y/u oposición); así como, desarrollo de autonomía en sus relaciones sociales, con altas posibilidades de aplicar lo aprendido en los distintos aspectos de su vida.

El programa evaluado en la presente investigación comprende una adaptación de 07 sesiones de dos programas; “Ser asertivos” (dirigido a padres de familia) y “Hazte cargo de tu vida” (dirigido a jóvenes de 18 a 25 años), de los autores Michael y Terry Quinn (2001 y 1994 respectivamente); los cuales han sido objeto de investigaciones nacionales respecto a su efectos y/o efectividad; con el trabajo de Flores (2017), que aplicó el módulo de escucha asertiva del programa “Hazte Cargo de Tu vida”, en 30 estudiantes del 1° año de educación secundaria, concluyendo la efectividad del módulo en la escucha activa y la asertividad del grupo experimental. Asimismo Enríquez (2016), corroboró el efecto positivo del programa “Construye-T” (adaptación del programa “Ser Asertivos” hacia el ámbito laboral), en la conducta asertiva de 12 colaboradores del área de créditos de una organización financiera, resultando una diferencia altamente significativa de las medidas antes y después de la intervención; resultados similares obtenidos por Tantaleán

(2012), quien adaptó el programa “Hazte cargo de tu vida” (a población de 11 a 17 años), y evaluó sus efectos sobre la conducta asertiva de 40 adolescentes, con el hallazgo de diferencias entre las medidas pre y post test. Y finalizando con la investigación Tantaleán (2005), con la aplicación del programa “Ser asertivos” en su versión original, logrando cambios significativos en la conducta asertiva de 11 de padres de familia de una institución educativa privada. Teniendo en cuenta en lo antes mencionado los estudios en base a los programas en los que se fundamenta esta investigación, poseen resultados son similares, aun cuando los grupos humanos se diferencian tanto en edad, nivel socio cultural, ámbito laboral o educativo.

En este sentido, cabe resaltar que la intervención de una variable en diferentes tipos de población y el ejercicio de adaptación de los programas en función a las características de los usuarios, permite el desarrollo de psicología; en la identificación de técnicas flexibles, creativas y con un efecto transformador en el repertorio conductual de las personas ampliando su radio de aplicación. Es así, que los programas de intervención pueden pasar por un proceso de adaptación, a fin de favorecer el uso de insumos existentes en la atención de grupos diversificados (Fonseca, 2008). Esto implica el incremento de posibilidades dentro de un proceso de intervención psicosocial respecto a una variable tanto en la prevención de problemáticas como en la promoción de la salud psicológica.

También es importante mencionar a nivel nacional los hallazgos de Montes de Oca (2016), sobre la efectividad del programa de intervención “Gestiona tu

Talento”, en la comunicación asertiva y el trabajo en equipo de 28 supervisores de una empresa, con un impacto significativo en la comunicación asertiva del grupo experimental; también, en el desarrollo de un clima democrático, el logro de metas comunes, etc.; por su parte Muñoz (2018), encontró diferencias significativas en las habilidades asertivas de pacientes con adicción al alcohol, antes y después de aplicar de un programa para tal fin, logrando el incremento de las habilidades autoasertivas y heteroasertivas de los pacientes. Asimismo, se considera la investigación de Salas (2017), que corroboró la efectividad de un programa de habilidades sociales en la conducta asertiva de estudiantes del 1° año de administración de una universidad privada. También, Briseño y Cusi (2016), con la implementación del programa de asertividad “Respetar mi Vida”, en adolescentes y jóvenes entre 17 a 20 años de edad, logrando verificar su efectividad en las dimensiones de auto y heteroasertividad. Finalmente, Porras (2017), que comprobó la efectividad de un programa para el desarrollo de la conducta asertiva (“Sasha”) en estudiantes del sexto grado de primaria, hallando diferencias altamente significativas entre las medidas pre y post test.

Al nivel internacional se considera la similitud con los resultados de Abdelaziz *et al.* (2020), con la evaluación de un programa de asertividad, en 36 enfermeras psiquiátricas (principiantes), concluyendo que el entrenamiento asertivo es beneficioso para el desarrollo de conductas asertivas y el bienestar emocional; al igual que Burbano *et al.* (2019), respecto al impacto positivo del el entrenamiento asertivo en 112 estudiantes de dos institutos preuniversitarios ecuatorianos; del mismo modo, Hijuela y Holguín (2019), en su implementación de un programa de enfoque socio asertivo, con la mejora

notoria de la convivencia democrática en el contexto escolar; al igual que Fuspita *et al.* (2018), en su estudio sobre los efectos de entrenamiento asertivo en 80 adolescentes del nivel secundario de la Regencia de Kepahiang – Bengkulu – Indonesia, evidenciando diferencias significativas pre y post intervención en los niveles de depresión en los participantes del grupo experimental; al igual que Gómez (2017), con un programa de prevención de conductas sexuales de riesgo en estudiantes universitarios (considerando la asertividad y autoeficacia como ejes de desarrollo). Finalmente, el estudio de Wagner *et al* (2014), con la evaluación de un programa de entrenamiento en habilidades sociales en la disminución de la ansiedad social; en base al manejo de la ansiedad, la asertividad, técnicas de relajación, entre otros, así como la expresión de sentimientos, reflejando un cambio significativo, tanto a nivel global y en las dimensiones consideradas.

Como contraparte se presenta la investigación de Corrales, Quijano y Góngora (2017), con la implementación de un programa de habilidades relacionales. empatía y comunicación asertiva en adolescentes, teniendo en cuenta la disminución mínima de los estilos de comunicación pasiva y agresiva; y la disminución de la conducta asertiva en un 30.1%; lo cual trae a colación la evaluación de los factores que influyeron en dichos resultados. En este sentido se corrobora que es factible el desarrollo de las conductas asertivas en diversos contextos y grupos humanos.

Es importante resaltar que los estudios antes mencionados (nacionales o internacionales), datan de programas implementados en NNA dentro de espacios educativos, y en mínima proporción en jóvenes y/o adultos en

contextos formativos laborales (como se da en el presente caso); destacando esta investigación por desarrollarse con un grupo humano cuya actividad laboral reta continuamente su capacidad de afrontamiento.

Finalmente, respecto al diseño de investigación, se observan gran cantidad de estudios cuasi experimentales y preexperimentales; esto refleja las limitaciones que afrontan los investigadores para implementar programas en muestras aleatorias, con grupos igualados que permitan realizar comparaciones entre una situación experimental y una situación control. Al respecto Estrada (2017), indica que es importante estimar los riesgos que simbolizan el desarrollo de estudios científicos en seres humanos, y las limitaciones presentes cuando se trata de una investigación psicológica, lo cual requiere de elementos idiosincráticos difíciles de evaluar con protocolos de investigación. Por ende es comprensible el por qué se opta por desarrollar intervenciones en muestras intencionales, grupos humanos constituidos y cautivos en algún contexto en particular, con quienes se desarrolla un proceso de intervención y en casos más favorables se separa dicho grupo en dos intentando equipararlos para lograr un mayor control del proceso y los resultados; sin dejar de acotar que en el caso de la evaluación de resultados de un programa se requiere de la participación continua e ininterrumpida de las personas involucradas, quienes por lo general disminuye en el tiempo en función a sus intereses y dificultades externas tanto personales como institucionales (en las que el/la investigador/a no tiene injerencia).

Respecto a la efectividad del programa en función al estado civil se observa que tanto el personal de serenazgo soltero como el personal con vinculado

con una pareja sentimental ya sea por convivencia como por matrimonio, quienes denotaron cambios significativos en su asertividad pre y post intervención (no observando diferencias considerables entre los resultados de ambos grupos); lo cual contraviene la primera hipótesis específica de la presente investigación, al no existir diferencias en el desarrollo de la asertividad los participantes solteros y los casados - convivientes; considerando las responsabilidades adicionales de la convivencia en pareja, por la integración de otro ser humano a su vida cotidiana, incluyendo el grado de intimidad propio de la relación; por lo cual se esperó mayor incremento en el aprendizaje de conductas asertivas en las personas casadas - convivientes, ante una mayor oportunidad para la práctica de lo aprendido en el programa, simbolizando un “reto”, la implementar nuevas actitudes, para mejorar y/o fortalecer su relación de pareja; así mismo no se presentan investigaciones para contrastar al respecto; más si se tiene presente los hallazgos de Price (2006), quien en un estudio longitudinal de 20 años de duración en 11.000 estudiantes graduados, logró comprobar que la vida en pareja no es un limitante para el desarrollo personal y profesional, siendo los estudiantes varones comprometidos en una vida familiar quienes lograron mayor incremento de oportunidades de crecimiento profesional y laboral, incluyendo mayor productividad científica; así como menor tiempo en lograr su título profesional que aquellos que eran solteros. Lo que permite inferir si el hecho de que una persona asuma un compromiso favorezca sus probabilidades de mejora, dada la motivación que ello implica.

Respecto a la efectividad del programa según rangos de edad, se observa que los jóvenes y adultos jóvenes de 18 a 29 años no presentaron cambios

significativos en su asertividad pre y post intervención, al igual que en los adultos intermedios de 30 a 39 años; más a partir de los 40 a 61 años de edad si manifestaron diferencias significativas en su asertividad; con lo que se observa que el programa no fue efectivo entre los participantes de 18 a 39 años de edad; validando la segunda hipótesis específica en la cual se indica que existen diferencias en la asertividad en función a la edad de los participantes; siendo ello contrario a los hallazgos de Enríquez (2016), quien en su estudio efectos del programa “Construye-T”, en la conducta asertiva de 12 colaboradores del área de créditos de una organización financiera, no encontró diferencias significativas respecto a esta variable. Cabe indicar que lo identificado en ésta investigación va en función al grado de madurez adquirido según el rango de edad, teniendo en cuenta que la tercera parte este grupo oscila entre los 18 y 22 años, bajo la observación que hasta el final de los 20 años los jóvenes pasan etapa de transito “difuso”, entre la adolescencia y la juventud (Uriarte, 2007); logrando o no tomar en serio el proceso de entrenamiento asertivo (propuesto en el programa); así mismo considerar el cambio que implica asimilarse a la vida laboral con una actividad que exige compromiso institucional y con los usuarios de la municipalidad, incluso riesgo de la propia integridad, no siendo necesariamente una opción elegida por afinidad, si no en gran parte por la necesidad de aportar a los gastos familiares ni bien se cumplió la mayoría de edad y/o tratar de autosostenerse con miras a un futuro no muy lejano en el cual pueda concretar una formación ocupacional o en el mejor de los casos una educación técnica o superior, siendo más de una las preocupaciones y/o expectativas dentro de sus prioridades; sin dejar de considerar que de este grupo el 60% alcanzó un nivel máximo de instrucción secundaria, el 20% una instrucción técnica

incompleta, el 8% formación técnica completa y un 12% formación universitaria incompleta; lo cual ratifica el poco acceso a oportunidades por parte de esta población y por ende el bajo nivel de conformidad con este aspecto de su desarrollo individual.

Respecto a la efectividad del programa según el grado de instrucción; se observa que tanto el personal de serenazgo con instrucción secundaria no presentó cambios significativos antes y después del programa de entrenamiento asertivo, a diferencia de quienes poseen instrucción superior (en los que se incluyen tanto el nivel técnico como universitario aun cuando sea incompleto; con lo cual se corrobora lo planteado en la tercera hipótesis específica de esta investigación; siendo estos resultados diferentes a los obtenidos por Enríquez (2016), quien no encontró diferencias significativas en esta variable. en favor de los participantes con instrucción secundaria se reitera que el 75% de este grupo oscila entre los 24 y 61 años, observando una condición más para el análisis de estos resultados, observando que a mayor grado de instrucción mayor apertura para la asimilación de las habilidades asertivas, relacionándolo con la permeabilidad y el deseo de aprender que denotan las personas en la medida en la que han buscado oportunidades de formación, a diferencia de quienes consideran que no tiene sentido aprender cuando se es mayor o las condiciones no son favorables, lo cual oculta el temor al cambio y por ende una actitud conformista respecto a sus circunstancias personales (sean estas económicas, laborales o socio formativas), lo cual explicaría como una persona adulta jóvenes o adulta intermedia permanecen muchos años una misma posición laboral aun cuando esta no le proporciona mayores alicientes ni expectativas de mejora; otra

explicación puede corresponder a la cantidad de cambios que requiere implementar cada grupo, teniendo en cuenta que a menor nivel educativo, mayores dificultades por enfrentar y a mayor nivel educativo los retos por asumir son más viables.

Respecto a la efectividad del programa según la presencia de hijos en la estructura familiar se observa que existen diferencias entre quienes tienen uno a más hijos y quienes no tienen hijos, siendo estos últimos los que no lograron cambios significativos en su asertividad luego de la implementación del programa; validando así la cuarta hipótesis específica. Cabe indicar que la efectividad del programa en quienes son padres de familia es similar a los resultados de De León y Shippley (2018), quienes lograron la asimilación de conductas asertivas en una asociación de padres de familia de una institución educativa, gracias a la implementación de herramientas socio educativas, que les permitieron el reconocimiento de las consecuencias de la comunicación pasiva y agresiva; de la misma forma que Tantaleán (2005), con la aplicación de un programa en la asertividad de 11 de padres de familia de una institución educativa privada, con diferencias altamente significativas entre las medidas pre y post intervención. Fuera de ello no se tiene referencia de investigaciones en las que se compare la presencia o no de hijos en la estructura familiar; más si se puede asumir el hecho de que todo ser humano, tiene diversos motivos que lo impulsan, así como factores externos que frenan el aprendizaje de comportamientos alternativos; asimismo es importante observar que el 62% de los participantes sin hijos, tienen entre 18 a 28 años de edad (en quienes se podía considerar la misma lógica de la poca efectividad del programa en el personal más joven); siendo el 38% personas de 33, 34, 37, 40 y 61 años de

edad; sin contar que del total de personas sin hijos el 80%, es soltero y el 20% es conviviente (entre 20, 28 y 34 años de edad); datos que dan una explicación a los resultados en este aspecto. No se puede dejar de observar la existencia de otras variables que han intervenido en dicho resultado, como los contextos particulares de cada individuo, su personalidad, la forma en la que soluciona sus problemas y su estilo de comunicación a la fecha del pretest, pudiendo iniciar con un puntaje promedio a alto en el nivel de asertividad, no observando mayores modificaciones o por el contrario puntajes de nivel inferior, siendo muy difícil el desarrollo de la asertividad en estos casos.

Respecto al nivel de satisfacción de los participantes respecto al programa, se observa que es muy adecuado, denotando solo una baja satisfacción por debajo del 10%, lo cual implica que el programa como conjunto ha cumplido con las expectativas del personal de serenazgo de la Municipalidad de Breña; con lo cual se valida la quinta hipótesis específica.

Respecto al nivel de satisfacción con cada una de las sesiones del programa, se identifica un nivel promedio a alto al respecto oscilando entre el 77% al 94%; lo cual permite validar la sexta hipótesis específica; resultados similares a los de Omura *et al.* (2019), en el proceso de evaluación del grado de satisfacción y percepción de aprendizajes de 111 estudiantes de enfermería de una universidad japonesa, respecto a un programa de entrenamiento asertivo. Asimismo, puede desarrollarse un análisis descriptivo de este resultados, considerando las sesiones 3, 5, 6 y 7 las que obtuvieron puntajes más elevados respecto al grado de satisfacción, las mismas que representan a las temáticas: afrontar la crítica y ofensa aliento asertivo, escucha activa y

practica de aprendizajes (que resume todo el proceso del entrenamiento asertivo); ello puede corresponder al tipo de dinámica que estableció para dichas sesiones, bajo el marco de una experiencia personal e íntima como grupo, en sus vivencias y anécdotas de trabajo como amicales; por ejemplo en la sesión de afrontamiento de la crítica y ofensa se realizó un proceso de identificación de circunstancias en las que se han sentido criticados u ofendidos y el reconocimiento de algunas formas de ofender que han sido normalizadas socialmente y por ende aceptadas aun cuando generan malestar, proporcionando una solución mediante una técnica de tres fases, para identificar criticas verdaderas, no verdaderas y/u ofensas; en la sesión de aliento se desarrolló una dinámica rotativa en la cual cada participante tuvo la oportunidad de recibir palabras alentadoras por parte de sus compañeros y assimilarlas como tal (de forma asertiva), sin disminuirse ni evadir el cumplido; así mismo quienes realizaban los cumplidos tenían que hacerlo de forma sincera concreta, libre de exageraciones, permitiendo un ambiente cálido y grato para cada participante; respecto a la sesión de escucha activa los participantes tuvieron la oportunidad de liberarse de presiones y pensamientos que interfieren la comunicación para brindar su total atención a sus compañeros y viceversa, lo cual permitió un contacto cercano y diferente, que facilita la comprensión de las necesidades y expectativas de las otras personas, así como el hecho de sentirse comprendidos y atendidos. Finalmente, la sesión de practica de aprendizajes cerró todos los puntos sueltos de cada sesión para integrarlos en técnicas sencillas y fáciles de recordar, armando el esquema completo de la conducta asertiva, con representaciones de juego de roles en cada fase, situación que genera un

estado de agrado respecto a la comprensión de un todo y la satisfacción de una tarea cumplida.

Cabe acotar que los niveles de insatisfacción con las sesiones no pasan del 2.7% y los niveles de baja satisfacción tienen un máximo de 19.5%, y en este sentido se identifican a las sesiones 1, 2 y 4, con las temáticas: significado de la asertividad, decir no y realizar críticas constructivas; siendo el caso de la primera temática el desarrollo de diversos conceptos en los que se incluyen el reconocimiento de sus derechos (validados en el día a día) y la técnica básica de la asertividad; en cuanto a la sesión del No asertivo se tiene en cuenta una técnica de tres fases, para expresar negativas y en la sesión de crítica constructiva el desarrollo de 4 pasos para el desarrollo de la habilidad; el grado de insatisfacción puede explicarse en función a la comprensión de las temáticas las cuales pueden haber resultado complejas para algún participante; así como la baja satisfacción puede relacionarse con falta de identificación con la temática o poca necesidad de implementar dicha habilidad, en ello se tiene en cuenta que en base a la revisión de la base de datos solo se halló insatisfacción en estas tres sesiones en un solo participante, el resto de participantes fue variando en sus respuestas respecto a cada tema. Es importante acotar que es probable que algunos miembros del personal de serenazgo se haya sentido inicialmente obligado a acudir a las sesiones de capacitación, las cuales en algunos momentos interfirieron con el cambio de turno e incluso con su descanso; más en la medida que se logró avanzar con los talleres ese 19.5% de baja satisfacción disminuyó a la mínima expresión de 5.6% y el nivel de insatisfacción del 2.7%, fue eliminado por

completo hacia el cierre del programa; motivo por el cual se valida la sexta hipótesis específica.

En este sentido estos dos últimas hipótesis se desarrollan respecto a una evaluación de proceso a fin de medir los micro efectos del programa y establecer hasta qué punto cada uno de sus componentes ha sido desarrollado de forma conveniente, para juzgar su progreso y poder mejorarlo sobre la marcha (Fernández, 2001); en este sentido se optó por consultar solo el nivel de satisfacción, para proporcionarles voz a los participantes la oportunidad de valorar su experiencia tanto general como específica, con el objeto de que estas intervenciones no solo sean efectivas si no también agradables para garantizar conductas estables y sostenibles en el tiempo.

En función a sus resultados, el programa ha sido beneficioso para el desarrollo de una conducta alternativa al comportamiento agresivo, pasivo y/o pasivo agresivo en un grupo humano hasta cierto punto vulnerable, con limitaciones desde el aspecto socioeducativo, un grupo humano con integrantes jóvenes (en transición a la vida adulta), teniendo en cuenta que solo se requiere tener la mayoría de edad para integrar las filas del personal de serenazgo; siendo asimilados por una institución y por ende responsables de cada una de sus actuaciones y comportamientos durante su desempeño en la comuna, lo cual implica compromiso organizacional, siendo ventajoso el desarrollo de conductas asertivas en este sentido dada la relación altamente significativa entre ambas variables; según lo hallado por Collantes (2018), en su investigación con 107 docentes de una institución educativa estatal, concluyendo que un compromiso con la institución favorece la comunicación

asertiva y en el plano relacional de estas variables podría asumirse un comportamiento inverso, donde la comunicación asertiva podría aportar al compromiso organizacional, dado el estado de bienestar que experimentaría cada operador dentro de su centro laboral, desarrollando identidad institucional y sentido de pertenecía. Teniendo en cuenta que la comunicación asertiva es indispensable e influye positivamente en el comportamiento organizacional (Ortiz y López,2017); más dicha variable no estaría relacionada con el clima laboral.

También es importante mencionar la importancia del desarrollo de la asertividad en función a la prestación de servicios por parte del personal de serenazgo hacia los usuarios de la comuna, dado que los estilos de comunicación no asertiva afectan negativamente a la calidad de servicio, según Paredes (2018), en su estudio en función a los estilos de comunicación del personal administrativo de la UGEL Sur y la percepción de la calidad del servicio por parte de los usuarios; dando a relucir la dificultad que existe en las instituciones públicas respecto a quienes cumplen funciones administrativas, carencia de formación respecto a la atención al público, lo cual merma la imagen de las instituciones como tal; en este sentido esta investigación nos remite al sector administrativo de una institución que se desarrolla en función al trámite documentario y los tiempos de atención en base a plazos y/o esquemas burocráticos, procesos en los cuales se propician diálogos de difícil afrontamiento, no necesariamente comparados con el tipo de trabajo que realiza el personal de serenazgo, que se enfrenta a la delincuencia, al apoyo del equipo fiscalizador, el cierre de tiendas, restaurantes y locales, el decomiso de mercaderías (en caso de venta

ambulatoria); circunstancias que definitivamente implican un reto para el desarrollo de una comunicación correcta, en situaciones generadoras de ansiedad; considerando a la asertividad como una variable de gran influencia para la disminución de la ansiedad social (Wagner, Pereira y Oliveira,2014).

El desarrollo de la asertividad es de gran importancia en los integrantes del cuerpo de serenazgo, quienes en su totalidad son de sexo masculino; teniendo en cuenta que los hombres tienden a denotar mayor grado de reactividad, según concluyen Bouquet, García, Díaz y Rivera (2015), en su investigación sobre la conceptualización y medición de la agresividad; siendo posible que dicha tendencia a la reactividad se active bajo las condiciones de trabajo a la que se ven expuestos. Es una variable valiosa no solo desde el punto de vista laboral, y que es beneficiosa para la resolución de conflictos familiares y el fortalecimiento del desarrollo humano (Casadiego, Martínez, Vergara, y Riatiga, 2015), considerándosele una estrategia altamente efectiva para contrarrestar la violencia social, al incrementar el dialogo, promover la toma de acuerdos y fomentar una sana convivencia; siendo su carencia un factor de riesgo para el desarrollo de problemas emocionales, el agotamiento laboral y la falta de realización personal (Salazar, Roldán, Garrido y Ramos-Navas, 2014); siendo importante incluir el entrenamiento asertivo en entornos formativos (desde el enfoque de la psicología positiva); así como en entornos laborales, inclusive ser parte de los lineamientos de para fomentar una adecuada salud psicológica y la prevención de la violencia en todas sus expresiones; al considerar la comunicación asertiva como una válvula de escape adecuadamente calibrada para afrontar momentos álgidos y de extrema tensión, encontrando la forma adecuada de solucionar conflictos con

el entorno social y lograr conformidad con su actuación al respecto; lo cual favorece al desarrollo de la autoestima y el desarrollo del sentido de autoeficacia.

Lo referido en el párrafo anterior es de gran importancia teniendo en cuenta que existe una relación entre los factores sociodemográficos y el síndrome de burnout en un grupo de trabajadores de una Municipalidad Provincial (Chirinos, Quispe, y Palacios, 2019); así como también una relación significativa - moderada entre el síndrome de burnout y la inteligencia emocional en agentes de seguridad ciudadana, observando que: a mayor atención emocional, mayor realización personal y a menor atención emocional mayor despersonalización y agotamiento emocional (Chamorro, 2017); culminando con un estudio en función al síndrome de burnout y las facetas del control de la ira en una población similar, en el cual se concluye que el personal evaluado siente que no ha concretado sus objetivos personales y laborales (Vilca y Quispe, 2016).

Hasta el momento existen muchos estudios al respecto desarrollando formas cada vez más novedosas y creativas, de gran cantidad de sesiones y de corta intervención con resultados muy favorables, siendo muy pocos los que no lograron dicho efecto aduciendo condiciones desfavorables para su aplicación; más dichos programas no han sido aprovechados fuera del contexto de la investigación y la generación de conocimientos, al no mostrar mayor trascendencia que una publicación científica, nacional o internacional; aun cuando existe gran necesidad de contrarrestar la ola de violencia que coexiste en tejido social, con la persistencia de una cultura machista, con una

figura masculina agresiva y controladora y su contraparte una figura femenina pasiva, complaciente y sumisa (personificaciones con las que se interviene desde el entrenamiento asertivo). Al respecto nuestro proyecto país ha evolucionado al respecto, con la creación y evolución del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables [MIMP] y su Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual [PNCVFS], entidad cuenta con 04 proyectos piloto del Centro de Atención Institucional [CAI], dedicados a la atención y “recuperación” de varones (agresores), sentenciados por los juzgados de familia, labor que no ha tenido tanto eco al haber transcurrido de 13 años desde su implementación y aún se encuentra en proceso de prueba, pese a la alta ola de feminicidios y actos violentos no solo contra la mujer si no también hacia los NNA y entre los mismos; por ello el Ministerio de Educación [MINEDU], también tiene injerencia al respecto y ha implementado durante los últimos dos equipos para la intervención para la prevención de la violencia escolar en coordinación con el Viceministerio de Poblaciones Vulnerables; más este proceso aún requiere de profesionales con la capacidad de formar al personal docente, capacitarlo y crear programas con estrategias adecuadas en función a los NNA, bajo un esquema que haya demostrado eficacia y pueda ser adaptado a diversos contextos socioculturales.

Asimismo, coexiste un bajo interés por el desarrollo de políticas que favorezcan la salud ocupacional (tanto física como psicológica), dado que el empleador no considera como parte de sus obligaciones, el desarrollo socioafectivo de sus colaboradores (incluso cuando se trata de las entidades públicas), situaciones que se dan siempre en cuando exista un responsable de área convencido de dicha necesidad; siendo importante incluir el desarrollo

de programas en estos espacios, no solo dirigidos a los niveles gerenciales y mandos medios, si no que todo empleado pueda acceder a dicho beneficio, para mejorar su ambiente de trabajo y trascender lo aprendido en su vida personal. En nuestro país se cuenta con la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su modificatoria, la cual se basa en las obligaciones del empleador y las sanciones aplicadas (respecto a las condiciones de trabajo), sugiriendo la promoción de un espacio laboral libre de riesgos, con capacitación continua y generación de un ambiente laboral adecuado en el que el empleado sea capaz de interactuar colaborar, participar de sus actividades y generar una relación empática con su empleador y grupo de pares (Ley N° 29783, 2011); también se incluye la Ley de Salud Mental, en el marco de la atención, intervención y prevención de los problemas de salud mental (Ley N° 30947, 2019), que parte de la enfermedad y no desde un proceso formativo y socioeducativo; aun cuando refiere a todas las etapas del desarrollo; en este sentido aún hay mucho por hacer desde la investigación y las proyecciones para el desarrollo de nuestro país, teniendo en cuenta que el factor humano requiere aún más que la atención de sus necesidades básicas y no necesariamente “menos es más”.

## VI. CONCLUSIONES

Al finalizar el estudio se concluye que:

- El programa propuesto es eficaz para el desarrollo de la asertividad de los agentes de serenazgo de la Municipalidad de Breña.
- La aplicación del programa diferencia la asertividad del personal de serenazgo de la Municipalidad de Breña, según su rango de edad, siendo; siendo los más jóvenes (de 18 a 39 años), quienes no presentaron cambios en su asertividad pre y post test, contrario a los agentes entre los 40 y 61 años de edad, quienes mejoraron su asertividad de forma notoria; con lo cual se valida la primera hipótesis específica.
- La aplicación del programa no diferencia la asertividad alcanzada por el personal de serenazgo de la Municipalidad de Breña, según estado civil; observando cambios significativos en la asertividad de los participantes solteros, como en los participantes casados o convivientes.
- La aplicación del programa no diferencia la asertividad alcanzada por el personal de serenazgo de la Municipalidad de Breña, según grado de instrucción. Hallando diferencias significativas en la asertividad de quienes tenían instrucción secundaria al igual que los que alcanzaron instrucción superior.
- La aplicación del programa, diferencia la asertividad alcanzada por el personal de serenazgo de la Municipalidad de Breña, según presencia y/o número de hijos. Teniendo en cuenta que el personal sin hijos no varió su asertividad post intervención, a diferencia de quienes tienen 1 a más

hijos, siendo estos últimos quienes lograron cambios significativos al respecto.

- Existe adecuado nivel de satisfacción del personal de serenazgo de la Municipalidad de Breña, respecto al programa y a cada una de sus sesiones, denotando un incremento notable respecto a las sesiones 3, 5, 6, y,7.

## VII. RECOMENDACIONES

Al finalizar el estudio se recomienda:

- Replicar el estudio considerando un mayor control de variables intervinientes y la igualación o asignación de grupos al azar, que permita realizar una comparación entre los resultados obtenidos en un grupo experimental y un grupo control.
- Incrementar el número de sesiones del programa respecto a la implementación de estrategias para el control de impulsos, en función a las actitudes reactivas y comportamientos agresivos.
- Aplicar el programa en una población que presente comportamientos, pasivos, agresivos o pasivo – agresivos (en los que pueden incluirse agresores o víctimas de violencia), a fin de evaluar su eficacia clínica.
- Desarrollar un módulo de intervención corta (03 a 4 sesiones), para el mantenimiento de las conductas aprendidas y la sostenibilidad del programa en los contextos sociales en los que se impartan.
- Adaptar el programa a diversas poblaciones y entornos, a fin de favorecer el respeto de derechos entre hombres y mujeres, reconociendo su dignidad y valor como personas, así como promover la libertad, el progreso social y la calidad de vida de las personas (Organización de las Naciones Unidas [ONU], 1948)

## VIII. REFERENCIAS

- Abdelaziz, E. M., Diab, I. A., Ouda, M. M. A., Elsharkawy, N. B., & Abdelkader, F. A. (2020). The effectiveness of assertiveness training program on psychological wellbeing and work engagement among novice psychiatric nurses. *Nursing Forum*, 55(3), 309-319. doi:10.1111/nuf.12430. Retrieved from [www.scopus.com](http://www.scopus.com)
- Aguilar, M. (1982). *Adaptación y estandarización del inventario de personalidad de H. J. Eysenck y G. Wilson. Para la población de aspirantes al puesto de auxiliar de investigación del Organismo de Investigación Judicial* (Tesis para optar licenciatura). Universidad de Costa Rica, San José -Costa Rica.
- Ardila, R. (1980). *Terapia del Comportamiento, Fundamentos, Técnicas y Aplicaciones*. Desclée de Brower: España.
- Aspillaga, M. (2011). *Creencias irracionales y estilo atribucional en un grupo de jóvenes abusadores de marihuana* (Tesis para optar Licenciatura). PUCP, Lima.
- Bazán, C. y Huaytalla, A. (2016). Elecciones 2016 jalados en seguridad ciudadana: Análisis de las propuestas de las agrupaciones políticas que postulan a la presidencia del Perú. En Instituto de Defensa Legal [IDL] *Seguridad Ciudadana*. Rescatado de [https://www.seguridadidl.org.pe/sites/default/files/2016.02.01.%20An%C3%A1lisis%20de%20propuestas%20seguridad%20ciudadana\\_0.pdf](https://www.seguridadidl.org.pe/sites/default/files/2016.02.01.%20An%C3%A1lisis%20de%20propuestas%20seguridad%20ciudadana_0.pdf)
- Briseño, D. M., Cusi, M. (2016). *Efectos del programa de asertividad "Respetar mi Vida" en estudiantes de una institución superior de Lima* (Tesis de maestría). Rescatado de <http://hdl.handle.net/20.500.11955/176>

- Bisquerra, R. (1998). *Modelos de Orientación e Intervención Psicopedagógica*. Barcelona España: Praxis.
- Bouquet, G. S., García, M., Díaz, R., & Rivera, S. (2019). Conceptuación y medición de la agresividad: validación de una escala. *Revista Colombiana de Psicología*, 28 (1), 115-130. Retrieved from <https://doi.org/10.15446/rcp.v28n1.70184> - <https://search-proquest-com.ezproxybib.pucp.edu.pe/docview/2211939412/88926E937B18481B/PQ/1?accountid=28391>
- Brier, S. (2010). Cybersemiotics: An evolutionary world view going beyond entropy and information into the question of meaning. En *Entropy*, 12, 1902-1920.
- Burbano, L. H., Pantoja, M. J., Sierra, J. C., Arias, W. M., & Enríquez, J. F. (2019). Impact of a program of intervention in the assertiveness of adolescent students of two colleges. [Impacto de un programa de intervención en la asertividad de estudiantes adolescentes de dos preuniversitarios] *Espacios*, 40(21). Retrieved from [www.scopus.com](http://www.scopus.com)
- Caballo, V. (2007). *Manual de evaluación y entrenamiento de habilidades sociales*. Madrid España: Siglo XXI.
- Capa, W. (1997). *Relación entre conducta asertiva y rendimiento en estudiantes de secundaria de nivel socioeconómico medio-alto*. (Tesis para optar la licenciatura en psicología). Universidad Nacional Federico Villarreal: Lima – Perú.
- Casadiegos, J.; Martínez, C.; Vergara, E. y Riatiga, A. (2015). *Habilidades de comunicación asertiva como estrategia en la resolución de conflictos familiares que permite contribuir al desarrollo humano integral en la familia*

- (Tesis para optar licenciatura). Rescatado de <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/3785>
- Castanyer, O. (2014). *La asertividad: expresión de una sana autoestima*. España: Desclee de Brouwer.
- Castanyer, O. (2017). *Aplicaciones de la asertividad*. España: Desclee de Brouwer.
- Centro Internacional Para la Prevención de la Criminalidad (2012). *Prevención de la criminalidad y seguridad ciudadana: Informe internacional 2012*. Rescatado de [http://www.crime-prevention-intl.org/fileadmin/user\\_upload/Publications/International\\_Report/CIPC\\_informe\\_2012.pdf](http://www.crime-prevention-intl.org/fileadmin/user_upload/Publications/International_Report/CIPC_informe_2012.pdf).
- Collantes, E. (2018). *Compromiso organizacional y comunicación asertiva de los docentes de la I.E Mercedes Cabello Carbonera UGEL 02 Rímac-Lima, 2017* (Tesis de maestría). Rescatado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/14399>.
- Corrales, A., Quijano, N. K., y Góngora, E. A. (2017). Empatía, comunicación asertiva y seguimiento de normas - Un programa para desarrollar habilidades para la vida. *En Enseñanza e Investigación en Psicología A.C.*, 22 (1), 58 - 65.
- Chamorro, A. (2017). *Inteligencia emocional y burnout en el personal de serenazgo del distrito de San Antonio de Chaclla, 2017* (Tesis para optar licenciatura). Rescatado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/3222>
- Chirinos, A., Quispe, K., y Palacios, G. (2019). *Factores Sociodemográficos asociados a las Dimensiones del Síndrome de Burnout en Colaboradores de una Municipalidad de la Región Lambayeque, 2017* (Tesis para optar

licenciatura). Rescatado de  
<http://repositorio.umb.edu.pe/handle/UMB/117>

Chuquillanqui, E. (2000). *Entrenamiento asertivo técnicas, aplicaciones y aportes al desarrollo de la inteligencia emocional* (Monografía de licenciatura). Universidad Nacional Federico Villarreal: Lima Perú.

De León, L y Shippley, J. (2018) *Comunicación asertiva como medio para un desarrollo positivo de los hijos, de las familias de Asociación Sueño Infantil, (Zona 6) año 2017 (Tesis para optar licenciatura)*. Universidad de San Carlos de Guatemala. Rescatado de  
<http://www.repositorio.usac.edu.gt/id/eprint/11002>

Díaz, M. (2000). La evaluación de programas sociales: Fundamentos y enfoques teóricos. *En Revista de Investigación Educativa*, 18 (2), 289-317.

Ellis, A., Caballo, V. y Lega, L. (2002). *Teoría y práctica de la terapia racional emotiva – conductual*. Siglo XXI: Madrid.

Enríquez, D. (2016). *Efecto del programa “Construye-T” sobre la conducta asertiva de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582* (Tesis para optar la licenciatura en psicología). Universidad Nacional Federico Villarreal: Lima – Perú.

Estrada, C. (2017), Evaluación de riesgos en investigaciones en Psicología y disciplinas afines. *Revista Sophia Austral*, 19 (1), 93-101. Rescatado de  
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/sophiaaust/n19/0719-5605-sophiaaus-19-00093.pdf>

Fabregas J. y García. E. (1988). *Técnicas cognitivas de autocontrol*. Madrid España: Alhambra.

- Feixas, G. y Miró, T. (1992). *Aproximaciones a la psicoterapia – Una introducción a los tratamientos psicológicos*. España: Psicología, Psiquiatría y Psicoterapia.
- Fensterheim (1975), *No diga si cuando quiera decir no. El aprendizaje asertivo*. Barcelona España: Grijalbo.
- Fernández, R. (2001), *Evaluación de programas, una guía práctica en ámbitos sociales, educativos y de salud*. Madrid España: Síntesis psicológica.
- Ferro, J. (1999). *Programas de asertividad* (Monografía para optar Licenciatura). UNFV: Lima Perú
- Flores, P. (2017). *Hazte cargo de tu vida para escuchar y ser asertivo en los estudiantes del 1º año de secundaria de la I.E.P. Los Olivos en el Callao* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/14991>.
- Fonseca, D. (2008). La adaptación de programas: Aspectos metodológicos, socioculturales y cognitivos. *Revista Psicología Social – Comunitaria*. Rescatado de <https://www.psicologiacientifica.com/adaptacion-de-programas-metodologia/>
- Fuspita, H., Susanti, H., & Eka Putri, D. (2018). The influence of assertiveness training on depression level of high school students in bengkulu, indonesia. *Enfermería Clínica, 28*, 300-303. doi:10.1016/S1130-8621(18)30174-8. Retrieved from [www.scopus.com](http://www.scopus.com)
- García, E. y Magaz, A. (1995). *Agresividad y retraimiento social: Programas en habilidades sociales*. Madrid España: Arbor.
- Gómez, A. (2017). *Elaboración y aplicación de un programa de formación de formadores para la prevención sexual del VIH - Efectos sobre la*

- asertividad, la autoeficacia y la conducta* (Tesis Doctoral). Universidad de Girona. Rescatado de <https://www.tdx.cat/handle/10803/402897>
- Hair, J., Anderson, R. Tatham, R., y Black, M. (1999). *Análisis multivariante*. Madrid – España: Libros Virtual – Prentice Hall.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México DF: Mc. Graw Hill. 600 p. Rescatado de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Higuera, J. (2013). *Asertividad. Psicoterapeutas*. Recuperado de: <http://www.psicoterapeutas.com/pacientes/asertividad.htm>.
- Hijuela, J. y Holguin, J. (2019). Programa de socio-asertividad USA en niños peruanos que deciden convivir en democracia. *En Fides Et Ratio* [online], 18 (18), 41-62. Bolivia. Rescatado de <http://fidesetratio.ulasalle.edu.bo/index.php/fidesetratio/issue/view/2/1>
- Instituto de Defensa Legal Seguridad Ciudadana (2017). *Propuesta, fiscalización, incidencia y acción para enfrentar la inseguridad ciudadana*. Rescatado de la <http://www.seguridadidl.org.pe/actores/municipalidades/servicio-de-serenazgo>
- Jara, E (1997), *Asertividad: concepciones, evaluación y programas de entrenamiento* (Monografía para optar Licenciatura). Lima –Perú: Universidad Nacional Federico Villarreal.
- Kelly, J. (2000). *Entrenamiento de las habilidades sociales*. Madrid España: Descleé de Brower.
- Landeau, R. (2007). *Elaboración de trabajos de investigación*. Venezuela: Alfa.

- León, M. y Vargas, T. (2009). Validación y estandarización de la Escala de Asertividad de Rathus (R.A.S.) en una muestra de adultos costarricenses. *Revista Costarricense de Psicología*. Rescatado de <https://www.redalyc.org/pdf/4767/476748706001.pdf>
- Ley de Salud Mental N° 30947. Diario Oficial El Peruano. Lima, 30 de abril de 2019.
- Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo N° 29783. Diario Oficial El Peruano. Lima, 26 de julio de 2011.
- Martínez, C. (2015). *Alberto Andrade; El Legado que dejó el ex alcalde a todos los limeños*. Artículo periodístico recuperado de: <https://peru21.pe/lima/alberto-andrade-legado-dejo-ex-alcalde-limenos-184799>.
- Maya, C. (2009). *¿Cómo ser asertivo?: Desarrollo personal*. Recuperado de: <http://www.sebascelis.com/como-ser-asertivo/>.
- Molina, D. (2007). Lineamientos para la configuración de un programa de intervención en orientación educativa. *En Ciências & Cognição*, 12 (40-50). Rescatado de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/cc/v12/v12a05.pdf> .
- Montes de Oca, J. (2016). Comunicación Asertiva y Trabajo en equipo: Resultados de un programa de intervención en los supervisores de una empresa. *Revista Propósitos y Representaciones*, 2 (2), 121-196.USIL, Lima Perú.
- Montgomery, W. (1999). *Asertividad, Autoestima y solución de conflictos Interpersonales*. Lima Perú: CEA.
- Municipalidad de Breña (2019). *Convocatoria CAS N° 006-2019-CEPPCAS-MDB*. Rescatado de <http://www.munibreña.gob.pe/images/pdf/convocatoria-cas/cas-06-2019/Contratacion-CAS-N%C2%B006-2019-CEPPCAS-MDB.pdf>

Municipalidad de Breña (2019). *Plan de Local de Seguridad Ciudadana*.

Rescatado de

[http://www.munibrena.gob.pe/images/pdf/plan\\_accion\\_distrital\\_seguridad\\_ciudadana\\_2019\\_gestion\\_municipal\\_alcalde\\_jose\\_dalton\\_li\\_bravo.pdf](http://www.munibrena.gob.pe/images/pdf/plan_accion_distrital_seguridad_ciudadana_2019_gestion_municipal_alcalde_jose_dalton_li_bravo.pdf)

Municipalidad de Lima (2017). *Funciones del serenazgo*. Rescatado de

<http://www.munlima.gob.pe/programas/seguridad/serenazgo-de-lima>

Muñoz, M. C. (2018). *Programa de habilidades sociales en el estilo de comportamiento de los pacientes adictos al alcohol del hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins- Essalud* (Tesis de maestría). Recuperado de

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/16210>.

Naranjo, M (2004). *Enfoques conductistas, cognitivos y racional emotivos*.

Costa Rica: Editorial Universidad de Costa Rica:

Navas, J. (1987). *Como tomar decisiones y solucionar problemas racionalmente*. Santo Domingo: Librotex.

Omura, M., Levett-Jones, T., & Stone, T. E. (2019). Design and evaluation of an assertiveness communication training programme for nursing students. *Journal of Clinical Nursing*, 28(9-10), 1990-1998.

doi:10.1111/jocn.14813. Retrieved from [www.scopus.com](http://www.scopus.com)

Organización de los Estados Americanos (2011). *Ficha técnica: Seguridad Ciudadana desde un enfoque de derechos e igualdad de género*.

Rescatado de [www.oas.org/es/cim/docs/TechnicalNote-CitizenSecurity-ES\[Jun2011\].doc](http://www.oas.org/es/cim/docs/TechnicalNote-CitizenSecurity-ES[Jun2011].doc)

Organización de las Naciones Unidas (1948). *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. Rescatado de

[https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR\\_Translations/spn.pdf](https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Translations/spn.pdf)

f

- Ortiz, I., y López, L. (2017). *La comunicación asertiva en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la Empresa Prodegel S.A del cantón Ambato, provincia de Tungurahua* (Tesis para optar licenciatura en psicología). Rescatado de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/26510>
- Palma, D. (1916). Los Cuerpos de serenos y el origen de las modernas funciones policiales en Chile (Siglo XIX). *Redalyc*, 11 (509-545). Rescatado de <http://www.redalyc.org/pdf/334/33449573007.pdf>.
- Paredes, J. (2018). *Estilos de comunicación en la calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la Ugel Sur, segundo semestre, año 2017* (Tesis para optar licenciatura). Rescatado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/6683>
- Paula, I. (2000). *Habilidades sociales educar hacia la autorregulación*. Cuadernos de educación: Barcelona – España.
- Pérez, R. (2000). La Evaluación de programas educativos: conceptos básicos, planteamientos generales y problemática. *Revista de investigación educativa* 18 (261-288). Rescatado de <file:///C:/Users/JIMJAN/Downloads/109031-Texto%20del%20art%C3%ADculo-434421-1-10-20100610.PDF>.
- Porras, E. (2017). *Programa Sasha para mejorar la asertividad en la Institución Educativa Enrique Espinosa, Rímac 2016* (Tesis de maestría). Rescatado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/14680>.
- Price, J. (2006). *¿Un cónyuge te frena ?*: Matrimonio y resultados de estudiantes graduados. Departamento de Ciencias Económicas de la Universidad de Conell. Rescatado de [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=933674](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=933674)

- Quinn, M. y Quinn, T. (1994). *Programa: "Hazte cargo de tu vida"*. Lima Perú: Centro Catequético de Magdalena.
- Quinn, M. y Quinn, T. (2002). *Programa: "Ser asertivos"*. Lima Perú: Centro Catequético de Magdalena.
- Rathus, S. (1973). *Un Inventario de 30 items para evaluar en comportamiento asertivo*. En: Ardila, R. *Terapia del comportamiento*. Bilbao: Descleé de Bower.
- Repetto, E., Rus, V., Puig, J. (1994). *Orientación educativa e intervención psicopedagógica*. Madrid España. Editorial UNED.
- Rodríguez, G., Gil, J. y García. E. (1999). *Metodología de la investigación cualitativa*. Granada España: Aljibe.
- Salas, T. (2017). Efecto de un programa en habilidades sociales para la conducta asertiva en estudiantes de primer año de la carrera de administración en una universidad en Lima (Tesis para optar el grado de maestría). Rescatado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1743>
- Salazar, I., Roldán, L., Garrido, L., y Ramos-Navas, J. (2014). La asertividad y su relación con los problemas emocionales y el desgaste en profesionales sanitarios. *En Behavioral Psychology*, 22 (3), 523-549. España.
- Shelton, N. y Burton, S. (2004). *Haga oír su voz sin gritar: Asertividad (p.132)*. Madrid: Fundación Confederal.
- Tantalean, L. (2012). Efectos de un programa en la asertividad de adolescentes de una institución educativa privada de ventanilla – Callao. *En Temática Psicológica*, 8 (1), 43-53. Lima - Perú

- Tantalean, L. (2005). *Efectos de un programa en la asertividad y habilidades sociales de un grupo de padres de familia (p.44)*, (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional Federico Villarreal: Lima – Perú.
- Ubillus, J. (2016).“La Seguridad Ciudadana en el Perú” Análisis de la seguridad y su convencionalidad en el Estado de Emergencia del Callao. *Concurso Anual de Investigación Jurídica “Carolina Rosenberg Guttman” 2016 - Universidad Peruana San Martin de Porres*. Rescatado de [https://derecho.usmp.edu.pe/sapere/ediciones/edicion\\_13/concursos/2016/carolina/LU\\_seguridad.pdf](https://derecho.usmp.edu.pe/sapere/ediciones/edicion_13/concursos/2016/carolina/LU_seguridad.pdf)
- Uriarte, J. D. (2007). Autopercepción de la identidad en la transición a la edad adulta. *En Psicodidáctica* 12 (2), 279-292. Universidad del País Vasco. Rescatado de <https://www.ehu.eus/ojs/index.php/psicodidactica/article/viewFile/225/221>
- Valadez, A. (2002). Aplicación de técnicas cognitivo conductuales en un caso de problemas familiares: reestructuración cognitiva, asertividad y manejo de contingencias. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 5 (2), Rescatado de <http://www.revistas.unam.mx/index.php/repj/article/view/22668/21407>
- Vélaz de Medrano, C. (1998). *Orientación e Intervención Psicopedagógica. Conceptos, Modelos, Programas y Evaluación*. Málaga: Aljibe.
- Vidales, C. (2015). Historia, teoría e investigación de la comunicación. *Revista Scielo*, 23, 11-43. Recatado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/comso/n23/n23a2.pdf>
- Vilca, J.; Quispe, L. (2016). *Niveles de burnout y el control de la ira en personal de serenazgo en una Municipalidad de Arequipa* (Tesis para

optar la licenciatura en psicología). Rescatado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/3546>

Wagner, M., Pereira, A. y Oliveira, M. (2014). Intervención sobre las dimensiones de la ansiedad social por medio de un programa de entrenamiento en habilidades sociales. En *Behavioral Psychology*, 22 (3), 423-440. Retrieved from <https://search-proquest-com.ezproxybib.pucp.edu.pe/docview/2211939412/88926E937B18481BPQ/1?accountid=28391>

# **IX. ANEXOS**

## **ANEXO 1: Matriz de consistencia**

# MATRIZ DE CONSISTENCIA

## EVALUACIÓN DE UN PROGRAMA EN LA ASERTIVIDAD DE LOS SERENOS DE LA MUNICIPALIDAD DE BREÑA

Lizley Janne Tantalean Terrones

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE INDEPENDIENTE	CONTENIDO		MÉTODO
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General		Temática	Indicador (conducta a desarrollar)	
¿Cuál es la eficacia de un programa de asertividad en el personal de serenazgo de la Municipalidad de Breña?	Evaluar la eficacia de un programa de asertividad en el personal de serenazgo de la Municipalidad de Breña.	El programa es eficaz para el desarrollo de la asertividad del personal de serenazgo de la Municipalidad de Breña.	Programa de entrenamiento asertivo.	La conducta asertiva	Reconoce su conducta y la identifica como asertiva o no asertiva.	<b>TIPO APLICADA</b> , por que plantea resolver problemas prácticos y específicos en beneficio de individuos y/o comunidades... (Landeau 2007)
				Decir NO	Aprende a negarse a peticiones inconvenientes	
				La crítica y ofensa	Reacciona defendiendo sus derechos ante una crítica y una ofensa.	
				Críticas constructivas	Desarrolla críticas constructivas y expresa su disconformidad respetando los derechos de los demás.	<b>ENFOQUE CUANTITATIVO – TRANSVERSAL</b> , datos recogidos en un tiempo y espacio determinado... (Hernández, Fernández y Baptista 2006).
				Aliento y asertividad	Expresa sentimientos positivos hacia las demás personas y reconoce sus cualidades.	
				Escucha asertiva	Diferencia entre el oír y escuchar, experimenta el beneficio de atender a los demás y a sentirse escuchado	<b>ALCANCE EXPLICATIVO</b> , con el propósito de responder a las causas de eventos y fenómenos físicos y/o sociales... (Hernández, Fernández y Baptista 2006).
Asertividad como un estilo de vida	Conjuga los elementos aprendidos en la sesión anterior e identifica en los criterios de autoasertividad y heteroasertividad	<b>DISEÑO PREEXPERIMENTAL</b> , en el cual se da la manipulación de una variable independiente, más no existe estricto control de esta, ni de las otras variables que intervienen... (Hernández, Fernández y Baptista 2006).				

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE DEPENDIENTE	INDICADOR	MÉTODO
Problemas específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis específica			
¿Qué diferencias existen en la eficacia del programa sobre la asertividad del personal de serenazgo de la municipalidad de Breña, según estado civil?	Diferenciar la eficacia del programa en la asertividad del personal de serenazgo de la Municipalidad de Breña, según estado civil.	Existen diferencias en la eficacia del programa sobre la asertividad del personal de serenazgo de la Municipalidad de Breña, según estado civil.	Asertividad	Respetar los propios derechos y los derechos de los demás.	<p><b>Técnicas y Procedimiento de recolección de datos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinaciones previas con representantes de la Municipalidad de Breña.</li> <li>• Adaptación del programa de intervención a la población.</li> <li>• Validación del programa, por criterio de jueces.</li> <li>• Aplicación de la Escala de la Asertividad de Rathus pretest.</li> <li>• Intervención con 08 sesiones del programa de intervención.</li> <li>• Aplicación de la Escala de la Asertividad de Rathus Post test.</li> <li>• Análisis de datos con los estadísticos respectivos, para determinar la eficacia del programa.</li> </ul> <p><b>Población:</b> La población estará conformada por todo el personal de serenazgo de la municipalidad de, un aproximado de 53 personas de sexo masculino.</p> <p>Muestra: 36 personas de sexo masculino que participaron del 100% de las sesiones del programa.</p>
¿Qué diferencias existen en la eficacia del programa sobre la asertividad del personal de serenazgo de la Municipalidad de Breña, según rango de edad?	Diferenciar la eficacia del programa en la asertividad del personal de serenazgo de la Municipalidad de Breña, según rango de edad.	Existen diferencias en la eficacia del programa sobre la asertividad del personal de serenazgo de la Municipalidad de Breña, según rango de edad.			
¿Qué diferencias existen en la eficacia del programa sobre la asertividad del personal de serenazgo de la municipalidad de Breña, según grado de instrucción?	Diferenciar la eficacia del programa en la asertividad del personal de serenazgo de la Municipalidad de Breña, según grado de instrucción.	Existen diferencias en la eficacia del programa sobre la asertividad del personal de serenazgo de la Municipalidad de Breña, según grado de instrucción.			
¿Qué diferencias existen en la eficacia del programa sobre la asertividad del personal de serenazgo de la municipalidad de Breña, según la presencia y/o número de hijos?	Diferenciar la eficacia del programa en la asertividad del personal de serenazgo de la Municipalidad de Breña, según presencia y/o número de hijos.	Existen diferencias en la eficacia del programa sobre la asertividad del personal de serenazgo de la Municipalidad de Breña, según presencia y/o número de hijos.			
¿Cuál es el nivel de satisfacción del personal de serenazgo de la Municipalidad de Breña, respecto al programa de asertividad?	Evaluar el nivel de satisfacción del personal de serenazgo de la Municipalidad de Breña, respecto al programa de asertividad.	El personal de serenazgo de la Municipalidad de Breña denota buen nivel de satisfacción con respecto al programa.			
¿Cuál es el nivel de satisfacción del personal de serenazgo de la Municipalidad de Breña, respecto a cada una de las sesiones del programa?	Evaluar el nivel de satisfacción del personal de serenazgo de la Municipalidad de Breña, con cada una de las sesiones del programa de asertividad.	El personal de serenazgo de la Municipalidad de Breña denota buen nivel de satisfacción respecto a cada sesión del programa.			

## **ANEXO 2: Validez y/o confiabilidad de instrumentos**

- 2.1. Validez y Confiabilidad del Inventario de la Asertividad de Spencer Rathus.
- 2.2. Validación del programa Informe de Opinión de Expertos en Instrumentos de Investigación.
- 2.3. Formatos de opinión de expertos
- 2.4. Formatos de opinión de expertos (aplicados)

## Anexo 2.1: Validez y Confiabilidad del Inventario de la Asertividad de Spencer Rathus

### Estadísticos Item-test del Inventario de la Asertividad de Spencer Rathus (30 Ítems)

Ítem	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1	108,4467	154,320	,378	,711
2	107,9746	149,841	,475	,704
3	108,2386	154,366	,319	,714
4	109,2132	165,760	,019	,732
5	108,5178	159,098	,198	,722
6	107,1523	164,609	,049	,731
7	108,6193	162,441	,099	,729
8	107,0711	157,760	,337	,715
9	107,2944	157,362	,260	,718
10	107,0203	156,357	,319	,715
11	107,8173	150,436	,432	,706
12	108,4365	183,257	<b>-,475</b>	,764
13	107,3452	152,268	,367	,711
14	107,6294	152,816	,346	,712
15	108,5838	179,703	<b>-,386</b>	,759
16	108,3249	150,455	,474	,704
17	107,3350	152,326	,391	,709
18	108,3655	151,753	,427	,707
19	108,5279	156,230	,310	,715
20	108,0609	159,527	,168	,725
21	106,9492	159,977	,210	,721
22	107,4213	154,745	,324	,714
23	107,7157	154,398	,385	,711
24	108,2741	156,680	,316	,715
25	108,2944	153,535	,416	,709
26	108,5279	150,669	,432	,706
27	107,5533	156,565	,293	,716
28	107,5178	152,935	,447	,707
29	107,2487	152,994	,508	,706
30	107,7766	176,991	<b>-,334</b>	,753

Alfa de Cronbach, para la prueba con 30 ítems = 0,726

## Estadísticos Item-test del Inventario de la Asertividad de Spencer Rathus (27 Ítems)

Ítem	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1	98,3553	191,965	,394	,806
2	97,8832	185,910	,519	,801
3	98,1472	192,238	,328	,809
4	99,1218	204,720	,035	,819
5	98,4264	196,062	,246	,813
6	97,0609	204,180	,043	,820
7	98,5279	202,424	,076	,820
8	96,9797	196,744	,320	,810
9	97,2030	194,652	,295	,810
10	96,9289	194,250	,334	,809
11	97,7259	186,761	,470	,803
13	97,2538	189,323	,391	,806
14	97,5381	188,515	,406	,806
16	98,2335	186,333	,527	,801
17	97,2437	189,124	,423	,805
18	98,2741	189,210	,439	,804
19	98,4365	194,186	,323	,809
20	97,9695	198,438	,166	,816
21	96,8579	199,143	,199	,814
22	97,3299	193,426	,312	,810
23	97,6244	192,093	,399	,806
24	98,1827	195,150	,315	,810
25	98,2030	190,999	,435	,805
26	98,4365	187,502	,457	,803
27	97,4619	194,760	,299	,810
28	97,4264	191,317	,434	,805
29	97,1574	190,848	,511	,803

Alfa de Cronbach, para la prueba con 27 ítems = 0,815

## Anexo 2.2: Validez del programa mediante opinión de expertos

Se procedió con la validación de la adaptación de los programas “Ser asertivos” y Hazte cargo de tu vida”, mediante un instrumento en función a la totalidad y por sesiones, el cual fue aplicado a 05 jueces expertos y calculados con la prueba V de Aikem, según se indica en las tablas a continuación:

Tabla N° 2.2.1: Evaluación del programa como conjunto

CRITERIOS	CLARIDAD	METODOLOGÍA	ORGANIZACIÓN	COHERENCIA
V. AIKEM - JUEZ 1. RBC	0.75	0.75	1	1
V. AIKEM - JUEZ 2. HMO	0.75	1	1	0.75
V. AIKEM - JUEZ 3. EMR	1	0.75	0.75	0.75
V. AIKEM - JUEZ 4. JLS	1	1	1	1
V. AIKEM - JUEZ 5. AFP	1	1	1	1
V. AIKEM / CRITERIO	0.9	0.9	0.95	0.9
V. AIKEM (TOTAL)	0.9125			

Tabla N° 2.2.2: Evaluación del programa por sesión bajo el criterio de claridad

SESIONES DEL PROGRAMA	Sesión 1	Sesión 2	Sesión 3	Sesión 4	Sesión 5	Sesión 6	Sesión 7
JUEZ 1. RBC	1	1	1	1	1	1	1
JUEZ 2. JHMOS	1	1	0.75	1	0.75	1	0.75
JUEZ 3. EMR	1	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.75
JUEZ 4. JLS	1	1	1	1	1	1	0.5
JUEZ 5. AFP	1	1	1	1	1	0.75	1
V. AIKEM	1	0.9	0.85	0.9	0.9	0.85	0.8
V. AIKEM (TOTAL)	0.878571429						

Tabla N° 2.2.2: Evaluación del programa por sesión bajo el criterio de bondad

SESIONES DEL PROGRAMA	Sesión 1	Sesión 2	Sesión 3	Sesión 4	Sesión 5	Sesión 6	Sesión 7
JUEZ 1. RBC	1	0.75	1	0.75	0.75	1	0.5
JUEZ 2. JHMOS	0.75	0.75	1	1	0.75	1	1
JUEZ 3. EMR	0.75	1	0.75	0.75	0.75	1	0.75
JUEZ 4. JLS	1	1	1	1	1	1	1
JUEZ 5. AFP	1	1	1	1	1	0.8	1
V. AIKEM	0.9	0.9	0.95	0.9	0.85	1	0.85
V. AIKEM (TOTAL)	0.9						

Resultados con los que se concluye que el programa es válido en función a la opinión de los expertos que participaron en su evaluación.

## Anexo 2.3: Formato de opinión de expertos

### TITULO DE LA INVESTIGACIÓN

Efectividad de un programa en la asertividad del personal de Serenazgo de la  
Municipalidad de Breña.

### INSTRUMENTO:

#### Programa para el desarrollo de conductas asertivas en adultos

Versión breve (adaptada de los programas “Hazte cargo de tu vida” y  
“Ser asertivos” de Michael y Terri Quinn)

**Mg. Lizley Janne Tantalean Terrones**

#### I. DATOS GENERALES DEL INFORMANTE:

- Nombres y apellidos del informante: \_\_\_\_\_
- Profesión y Grado Académico: \_\_\_\_\_
- Institución donde labora: \_\_\_\_\_
- Cargo que ocupa: \_\_\_\_\_

#### II. EVALUACION COMO INSTRUMENTO

El programa para el desarrollo de conductas asertivas en adultos, consta de 7 sesiones y ha sido desarrollado en una versión breve en torno a los lineamientos de los programas “Hazte cargo de tu vida” y “Ser asertivos” de Michael y Terri Quinn; En términos de **claridad**, parte de una narración de casos y/o circunstancias en las cuales se presentan cuatro tipos de conducta AGRESIVA – PASIVA – INSINCERA (PASIVA AGRESIVA) – ASERTIVA, bajo un lenguaje que incluye expresiones de generalización en tercera persona del plural “ELLOS” (para lograr la confianza del interlocutor), luego en primera persona del plural “NOSOTROS”, para cerrar con pequeñas inferencias en segunda persona del singular “TU”, evitando el uso de términos complejos.

La **metodología** de aplicación es deductiva “DE LO GENERAL A LO PARTICULAR”, bajo criterios del entrenamiento en habilidades sociales y el entrenamiento asertivo, tales como:

- En habilidades sociales: LA INSTRUCCIÓN VERBAL, LA GENERALIZACIÓN, MODELADO Y MODELAMIENTO (ROLE PLAY CONSTRUCTIVO), REFORZAMIENTO Y RETROALIMENTACIÓN.
- En Asertividad: TECNICAS DE REESTRUCTURACIÓN COGNITIVA, TECNICAS DE ASERTIVIDAD PARA LAS DICUSIONES Y TECNICAS PARA LA REDUCCIÓN DE LA ANSIEDAD.

En criterios **de organización**, presenta un orden secuencial en el desarrollo de temáticas y cada manual posee puntos comunes, como:

- Una INTRODUCCIÓN breve con casos o expresiones en términos de causas y consecuencias.
- ENTRAR EN CONTACTO el cual facilita la introspección del participante.
- PRESENTACIÓN DE LA TECNICA, bajo distintos titulares según la conducta a desarrollar.
- ESTUDIO DE CASOS, el cual permite la práctica de las habilidades propuestas por la técnica durante la sesión.
- PLANES PARA LA SEMANA, formulado para fomentar un autoanálisis personal e incentivar al desarrollo de las habilidades en su entorno cotidiano.

Desde **la coherencia** posee correspondencia con la variable a la que representa, en pos de desarrollar cada uno de los puntos comprendidos para el aprendizaje de las conductas asertivas, bajo el desarrollo de técnicas de entrenamiento antes indicada.

**A continuación, se presenta un cuadro mediante el cual evaluará el programa en torno a los cuatro criterios citados, marque en el recuadro según considere conveniente:**

CRITERIOS	INDICADOR	DEFICIENTE	BAJA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Es claro es para el desarrollo de la asertividad.					
2.METODOLOGÍA	Cumple con los lineamientos metodológicos para el desarrollo de conductas asertivas.					
3.ORGANIZACIÓN	Posee un orden lógico como conjunto y en cada una de sus sesiones.					

4.COHERENCIA	Presenta correspondencia con la variable que pretende desarrollar.					
--------------	--	--	--	--	--	--

### III. EVALUACIÓN POR MANUALES

#### a) Formato para evaluar CLARIDAD

Con claridad nos referimos al **grado de sencillez y comprensión** que presenta cada objetivo (material a evaluar), para lograr una **adecuada apreciación**, se puede utilizar la pregunta: “**¿Que tan claro es este manual, como estímulo para el desarrollo de la asertividad?**”, su respuesta será determinada por un aspa (X) según la siguiente escala:

No es claro	Es algo claro	Es claro	Es muy claro	Es totalmente claro
1	2	3	4	5

Nº	Taller	1	2	3	4	5
1	¿Qué significa ser asertivos?					
2	Decir No					
3	Cómo reaccionar a la crítica y la ofensa.					
4	Criticar en forma constructiva.					
5	Aliento y asertividad.					
6	Escuchar y ser asertivos.					
7	Una manera de vivir.					

Sugerencias en torno al criterio de claridad: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Cualquier detalle más específico anótelo en la copia de cada manual facilitado.

#### b) Formato para evaluar BONDAD

Con bondad nos referimos al **grado de Efectividad** que presenta cada objetivo (material a evaluar), para lograr una **adecuada apreciación**, se puede utilizar la pregunta: “**¿Que tan bueno es este manual, como estímulo para el desarrollo de la asertividad?**”, su respuesta será

Nº	Taller	1	2	3	4	5
1	¿Que significa ser asertivos?					
2	Decir No					
3	Cómo reaccionar a la crítica y la ofensa.					
4	Criticar en forma constructiva.					
5	Aliento y asertividad.					
6	Escuchar y ser asertivos.					
7	Una manera de vivir.					

determinada por un aspa (X) de acuerdo con la siguiente escala:

Sugerencias en torno al criterio de bondad: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Cualquier detalle más específico anótelo en la copia de cada manual facilitado.

#### IV. EVALUACIÓN DEL FORMATO

A continuación, se presentarán dos formatos uno A4 y uno A5.

- ¿Cuál de los dos formatos considera que es el más apropiado para los manuales del programa? Marque sobre el formato elegido, e indique ¿Por qué? (A4) (A5)

Por que \_\_\_\_\_

Lima \_\_\_\_\_ de mayo del 201\_\_

\_\_\_\_\_  
**FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE**

**DNI:** \_\_\_\_\_

**Teléfono** \_\_\_\_\_

**Anexo 2.4: Formatos de opinión de expertos (aplicados)**

# INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS EN INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

## TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Efectividad de un programa en la asertividad del personal de Serenazgo de la Municipalidad de Breña 2017.

## INSTRUMENTO:

Programa para el desarrollo de conductas asertivas en adultos  
Versión breve (adaptada de los programas "Hazte cargo de tu vida" y "Ser asertivos" de Michael y Terri Quinn)

Mg. Lizley Janne Tantalean Terrones

## I. DATOS GENERALES DEL INFORMANTE:

- Nombres y apellidos del informante: AMPELIO FERRANDO PEREA
- Profesión y Grado Académico: LICENCIADO EN ADMINISTRACION - DR. EN ADMINISTRACION
- Institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA LA MOLINA
- Cargo que ocupa: PROFESOR A DEDICACION EXCLUSIVA

## II. EVALUACION COMO INSTRUMENTO

El programa para el desarrollo de conductas asertivas en adultos, consta de 7 sesiones y ha sido desarrollado en una versión breve en torno a los lineamientos de los programas "Hazte cargo de tu vida" y "Ser asertivos" de Michael y Terri Quinn;

En términos de **claridad**, parte de una narración de casos y/o circunstancias en las cuales se presentan cuatro tipos de conducta AGRESIVA – PASIVA – INSINCERA (PASIVA AGRESIVA) – ASERTIVA, bajo un lenguaje que incluye expresiones de generalización en tercera persona del plural "ELLOS" (para lograr la confianza del interlocutor), luego en primera persona del plural "NOSOTROS", para cerrar con pequeñas inferencias en segunda persona del singular "TU", evitando el uso de términos complejos.

La **metodología** de aplicación es deductiva "DE LO GENERAL A LO PARTICULAR", bajo criterios del entrenamiento en habilidades sociales y el entrenamiento asertivo, tales como:

En habilidades sociales: LA INSTRUCCIÓN VERBAL, LA GENERALIZACIÓN, MODELADO Y MODELAMIENTO (ROLE PLAY CONSTRUCTIVO), REFORZAMIENTO Y RETROALIMENTACIÓN.

En Asertividad: TECNICAS DE REESTRUCTURACIÓN COGNITIVA, TECNICAS DE ASERTIVIDAD PARA LAS DICUSIONES Y TECNICAS PARA LA REDUCCIÓN DE LA ANSIEDAD.

En criterios de **organización**, presenta un orden secuencial en el desarrollo de temáticas y cada manual posee puntos comunes, como:

Una INTRODUCCIÓN breve con casos o expresiones en términos de causas y consecuencias.

**ENTRAR EN CONTACTO** el cual facilita la introspección del participante.

**PRESENTACIÓN DE LA TÉCNICA**, bajo distintos titulares según la conducta a desarrollar.

**ESTUDIO DE CASOS**, el cual permite la práctica de las habilidades propuestas por la técnica durante la sesión.

**PLANES PARA LA SEMANA**, formulado para fomentar un autoanálisis personal e incentivar al desarrollo de las habilidades en su entorno cotidiano.

Desde la **coherencia** posee correspondencia con la variable a la que representa, en pos de desarrollar cada uno de los puntos comprendidos para el aprendizaje de las conductas asertivas, bajo el desarrollo de técnicas de entrenamiento antes indicada.

A continuación se presenta un cuadro mediante el cual evaluará el programa en torno a los cuatro criterios citados, marque en el recuadro según considere conveniente.

CRITERIOS	INDICADOR	DEFICIENTE	BAJA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Es claro es para el desarrollo de la asertividad.					X
2. METODOLOGÍA	Cumple con los lineamientos metodológicos para el desarrollo de conductas asertivas.					X
3. ORGANIZACIÓN	Posee un orden lógico como conjunto y en cada una de sus sesiones.					X
4. COHERENCIA	Presenta correspondencia con la variable que pretende desarrollar.					X

### III. EVALUACIÓN POR MANUALES

#### a) Formato para evaluar CLARIDAD

Con claridad nos referimos al **grado de sencillez y comprensión** que presenta cada objetivo (material a evaluar), para lograr una **adecuada apreciación**, se puede utilizar la pregunta: **“¿Que tan claro es este manual, como estímulo para el desarrollo de la asertividad?”**, su respuesta será determinada por un aspa (X) según la siguiente escala:

No es claro	Es algo claro	Es claro	Es muy claro	Es totalmente claro
1	2	3	4	5

Nº	Taller	1	2	3	4	5
1	¿Qué significa ser asertivos?					X
2	Decir No					X
3	Cómo reaccionar a la crítica y la ofensa.					X
4	Criticar en forma constructiva.					X
5	Aliento y asertividad.					X
6	Escuchar y ser asertivos.				X	
7	Una manera de vivir.					X

Sugerencias en torno al criterio de claridad: INCLUIR ALGUNA ILUSTRACIÓN DE LA ESCUCHA EMPÁTICA O EFECTIVA QUE REFUERCE LA IDEA DEL SABER ESCUCHAR

Cualquier detalle más específico anótelos en la copia de cada manual facilitado.

#### b) Formato para evaluar BONDAD

Con bondad nos referimos al grado de Efectividad que presenta cada objetivo (material a evaluar), para lograr una adecuada apreciación, se puede utilizar la pregunta: "¿Que tan bueno es este manual, como estímulo para el desarrollo de la asertividad?", su respuesta será determinada por un aspa (X) de acuerdo con la siguiente escala:

No es bueno	Es algo bueno	Es bueno	Es muy bueno	Es totalmente bueno
1	2	3	4	5

Nº	Taller	1	2	3	4	5
1	¿Qué significa ser asertivos?					X
2	Decir No					X
3	Cómo reaccionar a la crítica y la ofensa.					X
4	Criticar en forma constructiva.					X
5	Aliento y asertividad.					X
6	Escuchar y ser asertivos.				X	
7	Una manera de vivir.					X

Sugerencias en torno al criterio de bondad: SIENDO LA COMUNICACION UN FACTOR MUY IMPORTANTE EN LA CONDUCTA ASERTIVA CONSIDERAR EL USO DE UN TEST AUTODIAGNOSTICO DE SU CAPACIDAD DE ESCUCHA PARA FEEDBACK.

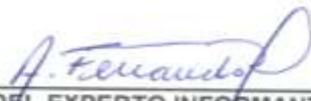
Cualquier detalle más específico anótelos en la copia de cada manual facilitado.

#### IV. EVALUACIÓN DEL FORMATO

A continuación se le presentarán dos formatos uno A4 y uno A5.

- ¿Cuál de los dos formatos considera que es el más apropiado para los manuales del programa? Marque sobre el formato elegido, e indique ¿Por qué? (A4) (A5) Por que CONSIDERO EL FORMATO A5 PUES SE PUEDE MAS FACILMENTE LLEVARLO CONSIGO PARA ESTUDIO Y/O REVISION

Lima 18 de mayo del 2017

  
 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE  
 DNI: 05225645  
 Teléfono 997013941

# INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS EN INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

## TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Efectividad de un programa en la asertividad del personal de Serenazgo de la Municipalidad de Breña 2017.

## INSTRUMENTO:

Programa para el desarrollo de conductas asertivas en adultos  
Versión breve (adaptada de los programas "Hazte cargo de tu vida" y "Ser asertivos" de Michael y Terri Quinn)

Mg. Lizley Janne Tantalean Terrones

## I. DATOS GENERALES DEL INFORMANTE:

- Nombres y apellidos del informante: EDGAR MIRAVAL ROJAS
- Profesión y Grado Académico: MEDICO PSIQUIATRA - DOCTOR SANDOVAL W.  
DOCENTE EPB-UNFV - DOCTORADO EN PSICOLOGIA
- Institución donde labora: HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA
- Cargo que ocupa: MEDICO PSIQUIATRA DE HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA  
DOCENTE UNIVERSITARIO - TALLER DE INVESTIGACION IV

## II. EVALUACION COMO INSTRUMENTO

El programa para el desarrollo de conductas asertivas en adultos, consta de 7 sesiones y ha sido desarrollado en una versión breve en torno a los lineamientos de los programas "Hazte cargo de tu vida" y "Ser asertivos" de Michael y Terri Quinn;

En términos de **claridad**, parte de una narración de casos y/o circunstancias en las cuales se presentan cuatro tipos de conducta AGRESIVA – PASIVA – INSINCERA (PASIVA AGRESIVA) – ASERTIVA, bajo un lenguaje que incluye expresiones de generalización en tercera persona del plural "ELLOS" (para lograr la confianza del interlocutor), luego en primera persona del plural "NOSOTROS", para cerrar con pequeñas inferencias en segunda persona del singular "TU", evitando el uso de términos complejos.

La **metodología** de aplicación es deductiva "DE LO GENERAL A LO PARTICULAR", bajo criterios del entrenamiento en habilidades sociales y el entrenamiento asertivo, tales como:

En habilidades sociales: LA INSTRUCCIÓN VERBAL, LA GENERALIZACIÓN, MODELADO Y MODELAMIENTO (ROLE PLAY CONSTRUCTIVO), REFORZAMIENTO Y RETROALIMENTACIÓN.

En Asertividad: TECNICAS DE REESTRUCTURACIÓN COGNITIVA, TECNICAS DE ASERTIVIDAD PARA LAS DICUSIONES Y TECNICAS PARA LA REDUCCIÓN DE LA ANSIEDAD.

En criterios de **organización**, presenta un orden secuencial en el desarrollo de temáticas y cada manual posee puntos comunes, como:

Una INTRODUCCIÓN breve con casos o expresiones en términos de causas y consecuencias.

ENTRAR EN CONTACTO el cual facilita la introspección del participante.

PRESENTACIÓN DE LA TÉCNICA, bajo distintos titulares según la conducta a desarrollar.

ESTUDIO DE CASOS, el cual permite la práctica de las habilidades propuestas por la técnica durante la sesión.

PLANES PARA LA SEMANA, formulado para fomentar un autoanálisis personal e incentivar al desarrollo de las habilidades en su entorno cotidiano.

Desde la **coherencia** posee correspondencia con la variable a la que representa, en pos de desarrollar cada uno de los puntos comprendidos para el aprendizaje de las conductas asertivas, bajo el desarrollo de técnicas de entrenamiento antes indicada.

A continuación se presenta un cuadro mediante el cual evaluará el programa en torno a los cuatro criterios citados, marque en el recuadro según considere conveniente.

CRITERIOS	INDICADOR	DEFICIENTE	BAJA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Es claro es para el desarrollo de la asertividad.					✓
2. METODOLOGÍA	Cumple con los lineamientos metodológicos para el desarrollo de conductas asertivas.				✓	
3. ORGANIZACIÓN	Posee un orden lógico como conjunto y en cada una de sus sesiones.				✓	
4. COHERENCIA	Presenta correspondencia con la variable que pretende desarrollar.				✓	

### III. EVALUACIÓN POR MANUALES

#### a) Formato para evaluar CLARIDAD

Con claridad nos referimos al **grado de sencillez y comprensión** que presenta cada objetivo (material a evaluar), para lograr una **adecuada apreciación**, se puede utilizar la pregunta: "**¿Que tan claro es este manual, como estímulo para el desarrollo de la asertividad?**", su respuesta será determinada por un aspa (X) según la siguiente escala:

No es claro	Es algo claro	Es claro	Es muy claro	Es totalmente claro
1	2	3	4	5

Nº	Taller	1	2	3	4	5
1	¿Qué significa ser asertivos?					✓
2	Decir No			✓		
3	Cómo reaccionar a la crítica y la ofensa.			✓		
4	Criticar en forma constructiva.			✓		
5	Aliento y asertividad.			✓		
6	Escuchar y ser asertivos.			✓		
7	Una manera de vivir.				✓	

Sugerencias en torno al criterio de claridad: el objetivo es bueno  
A cumplir las metas del Programa.

Cualquier detalle más específico anótelos en la copia de cada manual facilitado.

**2) Formato para evaluar BONDAD**

Con bondad nos referimos al **grado de Efectividad** que presenta cada objetivo (material a evaluar), para lograr una **adecuada apreciación**, se puede utilizar la pregunta: "¿Que tan bueno es este manual, como estímulo para el desarrollo de la asertividad?", su respuesta será determinada por un aspa (X) de acuerdo con la siguiente escala:

No es bueno	Es algo bueno	Es bueno	Es muy bueno	Es totalmente bueno
1	2	3	4	5

Nº	Taller	1	2	3	4	5
1	¿Qué significa ser asertivos?				✓	
2	Decir No					✓
3	Cómo reaccionar a la crítica y la ofensa.				✓	
4	Criticar en forma constructiva.				✓	
5	Aliento y asertividad.				✓	
6	Escuchar y ser asertivos.					✓
7	Una manera de vivir.				✓	

Sugerencias en torno al criterio de bondad: Es importante  
DAR ENFASIS EN LAS DECISIONES (QUE UNO  
TOMA .

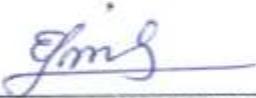
Cualquier detalle más específico anótelos en la copia de cada manual facilitado.

**EVALUACIÓN DEL FORMATO**

A continuación se le presentarán dos formatos uno A4 y uno A5.

- ¿Cuál de los dos formatos considera que es el más apropiado para los manuales del programa? Marque sobre el formato elegido, e indique ¿Por qué? (A4) (A5) Por que A5 - el más  
práctico y cómodo.

Lima 21 de mayo del 2017

  
 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE  
 DNI: 07342268  
 Teléfono 998776732  
 C.M.P. N° 19027

# INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS EN INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

## TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Efectividad de un programa en la asertividad del personal de Serenazgo de la Municipalidad de Breña 2017.

## INSTRUMENTO:

**Programa para el desarrollo de conductas asertivas en adultos**  
Versión breve (adaptada de los programas "Hazte cargo de tu vida" y "Ser asertivos" de Michael y Terri Quinn)

**Mg. Lizley Janne Tantalean Terrones**

## I. DATOS GENERALES DEL INFORMANTE:

- Nombres y apellidos del informante: Jesús Hugo Montede Oca Sarza
- Profesión y Grado Académico: Psicólogo Dr. en Psicología
- Institución donde labora: U. San Ignacio / U. Villanueva
- Cargo que ocupa: Docente

## II. EVALUACION COMO INSTRUMENTO

El programa para el desarrollo de conductas asertivas en adultos, consta de 7 sesiones y ha sido desarrollado en una versión breve en torno a los lineamientos de los programas "Hazte cargo de tu vida" y "Ser asertivos" de Michael y Terri Quinn;

En términos de **claridad**, parte de una narración de casos y/o circunstancias en las cuales se presentan cuatro tipos de conducta AGRESIVA – PASIVA – INSINCERA (PASIVA AGRESIVA) – ASERTIVA, bajo un lenguaje que incluye expresiones de generalización en tercera persona del plural "ELLOS" (para lograr la confianza del interlocutor), luego en primera persona del plural "NOSOTROS", para cerrar con pequeñas inferencias en segunda persona del singular "TU", evitando el uso de términos complejos.

La **metodología** de aplicación es deductiva "DE LO GENERAL A LO PARTICULAR", bajo criterios del entrenamiento en habilidades sociales y el entrenamiento asertivo, tales como:

En habilidades sociales: LA INSTRUCCIÓN VERBAL, LA GENERALIZACIÓN, MODELADO Y MODELAMIENTO (ROLE PLAY CONSTRUCTIVO), REFORZAMIENTO Y RETROALIMENTACIÓN.

En Asertividad: TECNICAS DE REESTRUCTURACIÓN COGNITIVA, TECNICAS DE ASERTIVIDAD PARA LAS DICUSIONES Y TECNICAS PARA LA REDUCCIÓN DE LA ANSIEDAD.

En criterios de **organización**, presenta un orden secuencial en el desarrollo de temáticas y cada manual posee puntos comunes, como:

Una INTRODUCCIÓN breve con casos o expresiones en términos de causas y consecuencias.

ENTRAR EN CONTACTO el cual facilita la introspección del participante.

PRESENTACIÓN DE LA TÉCNICA, bajo distintos titulares según la conducta a desarrollar. *→ especificar*

ESTUDIO DE CASOS, el cual permite la práctica de las habilidades propuestas por la técnica durante la sesión. *el análisis de situaciones y*

PLANES PARA LA SEMANA, formulado para fomentar un autoanálisis personal e incentivar al desarrollo de las habilidades en su entorno cotidiano.

Desde la **coherencia** posee correspondencia con la variable a la que representa, en pos de desarrollar cada uno de los puntos comprendidos para el aprendizaje de las conductas asertivas, bajo el desarrollo de técnicas de entrenamiento antes indicada.

A continuación se presenta un cuadro mediante el cual evaluará el programa en torno a los cuatro criterios citados, marque en el recuadro según considere conveniente.

CRITERIOS	INDICADOR	DEFICIENTE	BAJA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Es claro es para el desarrollo de la asertividad.				X	
2. METODOLOGÍA	Cumple con los lineamientos metodológicos para el desarrollo de conductas asertivas.					X
3. ORGANIZACIÓN	Posee un orden lógico como conjunto y en cada una de sus sesiones.					X
4. COHERENCIA	Presenta correspondencia con la variable que pretende desarrollar.				X	

### III. EVALUACIÓN POR MANUALES

#### a) Formato para evaluar CLARIDAD

Con claridad nos referimos al **grado de sencillez y comprensión** que presenta cada objetivo (material a evaluar), para lograr una adecuada apreciación, se puede utilizar la pregunta: "¿Que tan claro es este manual, como estímulo para el desarrollo de la asertividad?", su respuesta será determinada por un aspa (X) según la siguiente escala:

No es claro	Es algo claro	Es claro	Es muy claro	Es totalmente claro
1	2	3	4	5

Nº	Taller	1	2	3	4	5
1	¿Qué significa ser asertivos?					X
2	Decir No					X
3	Cómo reaccionar a la crítica y la ofensa.				X	
4	Criticar en forma constructiva.					X
5	Aliento y asertividad.				X	
6	Escuchar y ser asertivos.					X
7	Una manera de vivir.				X	

Sugerencias en torno al criterio de claridad: En todos  
ejemplos y contra ejemplos en cuadros/tablos

Cualquier detalle más específico anótelos en la copia de cada manual facilitado.

**b) Formato para evaluar BONDAD**

Con bondad nos referimos al **grado de Efectividad** que presenta cada objetivo (material a evaluar), para lograr una **adecuada apreciación**, se puede utilizar la pregunta: "¿Que tan bueno es este manual, como estímulo para el desarrollo de la asertividad?", su respuesta será determinada por un aspa (X) de acuerdo con la siguiente escala:

No es bueno	Es algo bueno	Es bueno	Es muy bueno	Es totalmente bueno
1	2	3	4	5

Nº	Taller	1	2	3	4	5
1	¿Qué significa ser asertivos?				X	
2	Decir No				X	
3	Cómo reaccionar a la crítica y la ofensa.					X
4	Criticar en forma constructiva.					X
5	Aliento y asertividad.				X	
6	Escuchar y ser asertivos.					X
7	Una manera de vivir.					X

Sugerencias en torno al criterio de bondad: Todos  
podrían incluir cuadros comparativos  
Tips para actuar y Dramatización

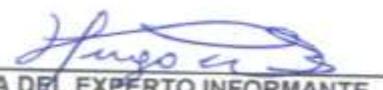
Cualquier detalle más específico anótelos en la copia de cada manual facilitado.

**IV. EVALUACIÓN DEL FORMATO**

A continuación se le presentarán dos formatos uno A4 y uno A5.

- ¿Cuál de los dos formatos considera que es el más apropiado para los manuales del programa? Marque sobre el formato elegido, e indique ¿Por qué? (A4) (A5) Por que El A5 es amigable  
para leer y responder preguntas

Lima 22 de mayo del 2017

  
 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE  
 DNI: 06601494  
 Teléfono 999902752

# INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS EN INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

## TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Efectividad de un programa en la asertividad del personal de Serenazgo de la Municipalidad de Breña 2017.

## INSTRUMENTO:

**Programa para el desarrollo de conductas asertivas en adultos**  
Versión breve (adaptada de los programas "Hazte cargo de tu vida" y "Ser asertivos" de Michael y Terri Quinn)

**Mg. Lizley Janne Tantalean Terrones**

## I. DATOS GENERALES DEL INFORMANTE:

- Nombres y apellidos del informante: JOSE LIVIA SEGOVIA
- Profesión y Grado Académico: PSICÓLOGO - DOCTOR
- Institución donde labora: UNTU
- Cargo que ocupa: DOCTOR

## II. EVALUACION COMO INSTRUMENTO

El programa para el desarrollo de conductas asertivas en adultos, consta de 7 sesiones y ha sido desarrollado en una versión breve en torno a los lineamientos de los programas "Hazte cargo de tu vida" y "Ser asertivos" de Michael y Terri Quinn;

En términos de **claridad**, parte de una narración de casos y/o circunstancias en las cuales se presentan cuatro tipos de conducta AGRESIVA – PASIVA – INSINCERA (PASIVA AGRESIVA) – ASERTIVA, bajo un lenguaje que incluye expresiones de generalización en tercera persona del plural "ELLOS" (para lograr la confianza del interlocutor), luego en primera persona del plural "NOSOTROS", para cerrar con pequeñas inferencias en segunda persona del singular "TU", evitando el uso de términos complejos.

La **metodología** de aplicación es deductiva "DE LO GENERAL A LO PARTICULAR", bajo criterios del entrenamiento en habilidades sociales y el entrenamiento asertivo, tales como:

En habilidades sociales: LA INSTRUCCIÓN VERBAL, LA GENERALIZACIÓN, MODELADO Y MODELAMIENTO (ROLE PLAY CONSTRUCTIVO), REFORZAMIENTO Y RETROALIMENTACIÓN.

En Asertividad: TECNICAS DE REESTRUCTURACIÓN COGNITIVA, TECNICAS DE ASERTIVIDAD PARA LAS DICUSIONES Y TECNICAS PARA LA REDUCCIÓN DE LA ANSIEDAD.

En criterios **de organización**, presenta un orden secuencial en el desarrollo de temáticas y cada manual posee puntos comunes, como:

Una INTRODUCCIÓN breve con casos o expresiones en términos de causas y consecuencias.

ENTRAR EN CONTACTO el cual facilita la introspección del participante.

PRESENTACIÓN DE LA TÉCNICA, bajo distintos titulares según la conducta a desarrollar.

ESTUDIO DE CASOS, el cual permite la práctica de las habilidades propuestas por la técnica durante la sesión.

PLANES PARA LA SEMANA, formulado para fomentar un autoanálisis personal e incentivar al desarrollo de las habilidades en su entorno cotidiano.

Desde la **coherencia** posee correspondencia con la variable a la que representa, en pos de desarrollar cada uno de los puntos comprendidos para el aprendizaje de las conductas asertivas, bajo el desarrollo de técnicas de entrenamiento antes indicada.

A continuación se presenta un cuadro mediante el cual evaluará el programa en torno a los cuatro criterios citados, marque en el recuadro según considere conveniente.

CRITERIOS	INDICADOR	DEFICIENTE	BAJA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Es claro para el desarrollo de la asertividad.					X
2. METODOLOGÍA	Cumple con los lineamientos metodológicos para el desarrollo de conductas asertivas.					X
3. ORGANIZACIÓN	Posee un orden lógico como conjunto y en cada una de sus sesiones.					X
4. COHERENCIA	Presenta correspondencia con la variable que pretende desarrollar.					X

### III. EVALUACIÓN POR MANUALES

#### a) Formato para evaluar CLARIDAD

Con claridad nos referimos al **grado de sencillez y comprensión** que presenta cada objetivo (material a evaluar), para lograr una **adecuada apreciación**, se puede utilizar la pregunta: **“¿Que tan claro es este manual, como estímulo para el desarrollo de la asertividad?”**, su respuesta será determinada por un aspa (X) según la siguiente escala:

No es claro	Es algo claro	Es claro	Es muy claro	Es totalmente claro
1	2	3	4	5

Nº	Taller	1	2	3	4	5
1	¿Qué significa ser asertivos?					X
2	Decir No					X
3	Cómo reaccionar a la crítica y la ofensa.					X
4	Criticar en forma constructiva.					X
5	Aliento y asertividad.					X
6	Escuchar y ser asertivos.					X
7	Una manera de vivir.			X		

Sugerencias en torno al criterio de claridad: \_\_\_\_\_

FIJAR PUNTOS CONCRETAS DE ESTILO DE VIDA O  
MANERA DE VIVIR

Cualquier detalle más específico anótelo en la copia de cada manual facilitado.

#### b) Formato para evaluar BONDAD

Con bondad nos referimos al **grado de Efectividad** que presenta cada objetivo (material a evaluar), para lograr una **adecuada apreciación**, se puede utilizar la pregunta: **“¿Que tan bueno es este manual, como estímulo para el desarrollo de la asertividad?”**, su respuesta será determinada por un aspa (X) de acuerdo con la siguiente escala:

No es bueno	Es algo bueno	Es bueno	Es muy bueno	Es totalmente bueno
1	2	3	4	5

Nº	Taller	1	2	3	4	5
1	¿Qué significa ser asertivos?					X
2	Decir No					X
3	Cómo reaccionar a la crítica y la ofensa.					X
4	Criticar en forma constructiva.					X
5	Aliento y asertividad.					X
6	Escuchar y ser asertivos.					X
7	Una manera de vivir.					X

Sugerencias en torno al criterio de bondad: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

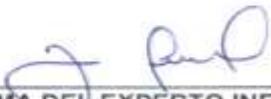
Cualquier detalle más específico anótelo en la copia de cada manual facilitado.

#### IV. EVALUACIÓN DEL FORMATO

A continuación se le presentarán dos formatos uno A4 y uno A5.

- ¿Cuál de los dos formatos considera que es el más apropiado para los manuales del programa? Marque sobre el formato elegido, e indique ¿Por qué? (A4) (A5) Por que \_\_\_\_\_

Lima 30 de mayo del 2017

  
\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE  
DNI: 07289724  
Teléfono 999212021

# INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS EN INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

## TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Efectividad de un programa en la asertividad del personal de Serenazgo de la Municipalidad de Breña 2017.

### INSTRUMENTO:

**Programa para el desarrollo de conductas asertivas en adultos**  
Versión breve (adaptada de los programas "Hazte cargo de tu vida" y "Ser asertivos" de Michael y Terri Quinn)

**Mg. Lizley Janne Tantalean Terrones**

### I. DATOS GENERALES DEL INFORMANTE:

- Nombres y apellidos del informante: ROBERTO BUENO CUADRA
- Profesión y Grado Académico: PSICÓLOGO / DOCTOR EN PSICOLOGÍA
- Institución donde labora: UNIV. NAC. FEDERICO ULLARREAL
- Cargo que ocupa: DOCENTE E INVESTIGADOR

### II. EVALUACION COMO INSTRUMENTO

El programa para el desarrollo de conductas asertivas en adultos, consta de 7 sesiones y ha sido desarrollado en una versión breve en torno a los lineamientos de los programas "Hazte cargo de tu vida" y "Ser asertivos" de Michael y Terri Quinn;

En términos de **claridad**, parte de una narración de casos y/o circunstancias en las cuales se presentan cuatro tipos de conducta AGRESIVA – PASIVA – INSINCERA (PASIVA AGRESIVA) – ASERTIVA, bajo un lenguaje que incluye expresiones de generalización en tercera persona del plural "ELLOS" (para lograr la confianza del interlocutor), luego en primera persona del plural "NOSOTROS", para cerrar con pequeñas inferencias en segunda persona del singular "TU", evitando el uso de términos complejos.

La **metodología** de aplicación es deductiva "DE LO GENERAL A LO PARTICULAR", bajo criterios del entrenamiento en habilidades sociales y el entrenamiento asertivo, tales como:

En habilidades sociales: LA INSTRUCCIÓN VERBAL, LA GENERALIZACIÓN, MODELADO Y MODELAMIENTO (ROLE PLAY CONSTRUCTIVO), REFORZAMIENTO Y RETROALIMENTACIÓN.

En Asertividad: TECNICAS DE REESTRUCTURACIÓN COGNITIVA, TECNICAS DE ASERTIVIDAD PARA LAS DICUSIONES Y TECNICAS PARA LA REDUCCIÓN DE LA ANSIEDAD.

En criterios de **organización**, presenta un orden secuencial en el desarrollo de temáticas y cada manual posee puntos comunes, como:

Una INTRODUCCIÓN breve con casos o expresiones en términos de causas y consecuencias.

ENTRAR EN CONTACTO el cual facilita la introspección del participante.

PRESENTACIÓN DE LA TÉCNICA, bajo distintos titulares según la conducta a desarrollar.

ESTUDIO DE CASOS, el cual permite la práctica de las habilidades propuestas por la técnica durante la sesión.

PLANES PARA LA SEMANA, formulado para fomentar un autoanálisis personal e incentivar al desarrollo de las habilidades en su entorno cotidiano.

Desde la **coherencia** posee correspondencia con la variable a la que representa, en pos de desarrollar cada uno de los puntos comprendidos para el aprendizaje de las conductas asertivas, bajo el desarrollo de técnicas de entrenamiento antes indicada.

**A continuación se presenta un cuadro mediante el cual evaluará el programa en torno a los cuatro criterios citados, marque en el recuadro según considere conveniente.**

CRITERIOS	INDICADOR	DEFICIENTE	BAJA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Es claro es para el desarrollo de la asertividad.				X	
2. METODOLOGÍA	Cumple con los lineamientos metodológicos para el desarrollo de conductas asertivas.				X	
3. ORGANIZACIÓN	Posee un orden lógico como conjunto y en cada una de sus sesiones.					X
4. COHERENCIA	Presenta correspondencia con la variable que pretende desarrollar.					X

### III. EVALUACIÓN POR MANUALES

#### a) Formato para evaluar CLARIDAD

Con claridad nos referimos al **grado de sencillez y comprensión** que presenta cada objetivo (material a evaluar), para lograr una **adecuada apreciación**, se puede utilizar la pregunta: "**¿Que tan claro es este manual, como estímulo para el desarrollo de la asertividad?**", su respuesta será determinada por un aspa (X) según la siguiente escala:

No es claro	Es algo claro	Es claro	Es muy claro	Es totalmente claro
1	2	3	4	5

Nº	Taller	1	2	3	4	5
1	¿Qué significa ser asertivos?					X
2	Decir No					X
3	Cómo reaccionar a la crítica y la ofensa.					X
4	Criticar en forma constructiva.					X
5	Aliento y asertividad.					X
6	Escuchar y ser asertivos.					X
7	Una manera de vivir.					X

Sugerencias en torno al criterio de claridad: Sólo revisar algunas referencias que escribí en cada tema

Cualquier detalle más específico anóteló en la copia de cada manual facilitado.

**b) Formato para evaluar BONDAD**

Con bondad nos referimos al **grado de Efectividad** que presenta cada objetivo (material a evaluar), para lograr una **adecuada apreciación**, se puede utilizar la pregunta: "**¿Que tan bueno es este manual, como estímulo para el desarrollo de la asertividad?**", su respuesta será determinada por un aspa (X) de acuerdo con la siguiente escala:

No es bueno	Es algo bueno	Es bueno	Es muy bueno	Es totalmente bueno
1	2	3	4	5

Nº	Taller	1	2	3	4	5
1	¿Qué significa ser asertivos?					X
2	Decir No				X	
3	Cómo reaccionar a la crítica y la ofensa.					X
4	Criticar en forma constructiva.				X	
5	Aliento y asertividad.				X	
6	Escuchar y ser asertivos.					X
7	Una manera de vivir.			X		

Sugerencias en torno al criterio de bondad: Igual. Revisar referencias →

Cualquier detalle más específico anóteló en la copia de cada manual facilitado.

**IV. EVALUACIÓN DEL FORMATO**

A continuación se le presentarán dos formatos uno A4 y uno A5.

- ¿Cuál de los dos formatos considera que es el más apropiado para los manuales del programa? Marque sobre el formato elegido, e indique ¿Por qué? (A4) (A5) Por que ES MÁS FÁCIL DE LLEVAR Y MANEJAR, O SEA, LEER Y UTILIZAR

Lima 18 de mayo del 2017

  
 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE  
 DNI: 10741192  
 Teléfono 984314509

## **ANEXO 3: Instrumentos**

- 3.1. Acta de consentimiento informado
- 3.2. Inventario de la Asertividad de Spence Rathus y protocolo de respuestas.
- 3.3. Permiso para el uso de la escala de Asertividad de Rathus
- 3.4. Encuesta de satisfacción
- 3.5. Guía del facilitador del programa de entrenamiento asertivo.
- 3.6. Manuales del participante del programa de entrenamiento asertivo.

### Anexo 3.1:

#### ACTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, ..... de ..... años de edad; Identificado(a) con DNI ....., empleado(a) en la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad de Breña.

Acepto participar voluntariamente en la investigación **“Evaluación de un Programa en la Asertividad en el Personal de Serenazgo de la Municipalidad de Breña”**, dirigida por la Mg. Lizley Janne Tantalean Terrones de Callohuanca, investigadora responsable de dicho estudio y alumna de la Escuela de Post Grado – Programa de Doctorado en Psicología, de la Universidad Nacional Federico Villarreal.

Para para dicho efecto colaboraré con mi asistencia y participación en las fechas indicadas tanto en los procesos de evaluación pre y post test; así como durante la aplicación del programa, en fechas programadas y comunicadas con antelación por parte de mi centro de trabajo. Entre las cuales se consideran tres evaluaciones: la primera durante la tercera semana de abril, la segunda a principios del mes de junio y la última la tercera o cuarta semana del mes de julio; donde responderé al Test de Asertividad de Rathus. También acudiré a las 7 u 8 sesiones el programa de intervención en torno al desarrollo de la conducta asertiva (planteadas para los meses de junio y julio del presente año), en las cuales me proporcionarán estrategias para la adquisición de un estilo de comunicación que favorezca mi desempeño laboral y personal.

Así mismo he sido informado que los resultados serán remitidos de forma genérica, tanto con la escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Federico Villarreal, como alguna revista indexada; respetando mis datos personales, bajo los criterios de anonimato y confidencialidad, siendo solo disponibles para la persona responsable de la investigación.

Este documento se firma en dos ejemplares, quedando uno en poder de cada una de las partes.

El/la participante

La Investigadora

\_\_\_\_\_  
FIRMA  
DNI:

\_\_\_\_\_  
Lizley Janne Tantalean Terrones  
PSICÓLOGA  
C.Ps.P. 11802

Lugar y fecha: \_\_\_\_\_

## Anexo 3.2:

# Escala de Asertividad de Rathus

### Instrucciones:

Indique mediante el código siguiente, hasta qué punto describen cada una de las características las siguientes afirmaciones:

- +3 Muy característico en mí, muy descriptivo.
- +2 Bastante característico en mí, bastante descriptivo.
- +1 Algo característico en mí, ligeramente descriptivo.
- 1 Algo raro en mí, poco descriptivo
- 2 Bastante extraño en mí
- 3 Muy poco característico en mí.

1. Mucha gente parece ser más agresiva y asertiva que yo.
2. He dudado en solicitar y aceptar citas por timidez.
3. Cuando la comida que me han servido en el restaurante no está bien hecha a mi gusto, me quejo al camarero.
4. Me esfuerzo en evitar ofender los sentimientos de otras personas aun cuando me hayan molestado.
5. Cuando un vendedor se ha molestado mucho en mostrándome un producto que luego no me agrada, paso un mal rato al decir no.
6. Cuando me dicen que haga algo, insisto mucho en saber por qué.
7. Hay veces que provoco abiertamente una discusión.
8. Lucho como la mayoría de gente en mantener mi posición.
9. En realidad, la gente se aprovecha con frecuencias de mí.
10. Disfruto entablando conversación con conocidos y extraños.
11. Con frecuencia no sé qué decir a personas atractivas del sexo opuesto.
12. Rehúyo a telefonear a instituciones o empresas.
13. En caso de solicitar un trabajo o la admisión en una institución preferiría escribir cartas que realizar entrevistas personales.
14. Me resulta embarazoso devolver un artículo comprado.
15. Si un pariente cercano o un personaje respetable me molesta, prefiero ocultar mis sentimientos antes que expresar mi disgusto.
16. He evitado hacer preguntas por miedo a parecer tonto.
17. Durante una discusión, con frecuencia temo alterarme como para ponerme a temblar.
18. Si un eminente conferencista hiciera una afirmación que considero incorrecta, yo expondría públicamente mi punto de vista.
19. Evito discutir 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 con lo que respecta a mis sentimientos.
22. Si alguien ha hablado mal de mí, o me ha atribuido hechos falsos, le busco cuanto antes para poner los puntos sobre la mesa.
23. Con frecuencia paso mal rato al decir No.
24. Suelo reprimir sus emociones antes de hacer una escena.
25. En el restaurante o en cualquier sito 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 se vayan a hablar a otra parte.
28. Si alguien se me cuela en una fila, le llamo abiertamente la atención.
29. Expreso mis opiniones con facilidad.
30. Hay ocasiones en que soy incapaz de decir nada.

# ***Hoja de Respuestas de la Escala de Asertividad de Rathus***

Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_  
Sexo (F) (M) Estado Civil: \_\_\_\_\_ Hijos (SI) (NO) N° de hijos: \_\_\_\_\_  
Edades: \_\_\_\_\_ Instrucción: \_\_\_\_\_ (Completa) (Incompleta), en caso de estudios técnicos o superiores indique, la carrera \_\_\_\_\_

Cargo que ocupa: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

**Instrucciones:** indique mediante el código siguiente, hasta que punto describen cada una de las características las siguientes afirmaciones:

- +3 Muy característico en mí, muy descriptivo.
- +2 Bastante característico en mí, bastante descriptivo.
- +1 Algo característico en mí, ligeramente descriptivo.
- 1 Algo raro en mí, poco descriptivo
- 2 Bastante extraño en mí
- 3 Muy poco característico en mí.

1. ____*	11. ____*	21. ____
2. ____*	12. ____	22. ____
3. ____	13. ____*	23. ____*
4. ____*	14. ____*	24. ____*
5. ____*	15. ____	25. ____
6. ____	16. ____*	26. ____*
7. ____	17. ____*	27. ____
8. ____	18. ____	28. ____
9. ____*	19. ____*	29. ____
10. ____	20. ____	30. ____
S: _____	S: _____	S: _____

CATEGORIA: \_\_\_\_\_

### Anexo 3.3:

## Permiso para el uso de la escala de Asertividad de Rathus

1/12/2020 Correo: Lizley Janne Tantalean Terrones - Outlook

Responder a todos Eliminar No deseado Bloquear

**RE: Request for authorization to use the Rathus Assertiveness Inventory**

Traducir mensaje a: Español | No traducir nunca de: Inglés

 Lizley Janne Tantalean Terrones  
Mié 04/11/2020 17:12  
Para: spence rathus <spence.rathus@gmail.com>

Dear Ph. D. Spence Rathus

Thank you very much for your kindness, and diligent response, which is valuable to my research process.  
Likewise, I remain at your disposal.

Atte.

Lizley Tantalean T.  
Cell 051 01 935136279

---

**De:** spence rathus <spence.rathus@gmail.com>  
**Enviado:** miércoles, 4 de noviembre de 2020 10:44  
**Para:** Lizley Janne Tantalean Terrones <ltantalean@unfv.edu.pe>  
**Asunto:** Re: Request for authorization to use the Rathus Assertiveness Inventory

Dear Lizley,

I am happy to grant you permission to use my scale.

Best wishes for your research.

Spence Rathus

On Nov 3, 2020, at 8:35 PM, Lizley Janne Tantalean Terrones <ltantalean@unfv.edu.pe> wrote:

Dear Ph. D. Spenser Rathus

Greetings, I am Lizley J. Tantalean Terrones, psychologist and professor at the National University Federico Villarreal of Perú.

I have been implementing assertive training programs in different populations for 15 years and to date I am working on the research: "Evaluation of a program on the assertiveness of the night watchmen of the Municipality of Breña"; with pre-experimental design and pre-test and post-test measurement.

<https://outlook.office.com/mail/deeplink?version=20201123001.13&popoutv2=1>

Anexo 3.4:

## Encuesta de satisfacción

Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_  
Sexo (F) (M) Estado Civil: \_\_\_\_\_ Hijos (SI) (NO) N° de hijos: \_\_\_\_\_  
Edades: \_\_\_\_\_ Instrucción: \_\_\_\_\_ (Completa) (Incompleta), en caso  
de estudios técnicos o superiores indique, la carrera \_\_\_\_\_  
Cargo que ocupa: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Su opinión es importante; por lo cual se le invita a manifestar su grado de satisfacción con el programa de asertividad y respecto a cada una de sus sesiones, según se indica:

1. Marque con un aspa según su experiencia respecto al programa de asertividad.

No me gustó	Me gustó poco	Me gustó	Me gustó mucho
-------------	---------------	----------	----------------

2. Marque con un aspa según su experiencia respecto a las sesiones del programa.

No de sesión	Tema	No me gustó	Me gustó poco	Me gustó	Me gustó mucho
1	¿Qué significa ser asertivos?				
2	Decir NO				
3	Como reaccionar ante la crítica y la ofensa				
4	Como realizar críticas constructivas				
5	Aliento y asertividad				
6	Escuchar y ser asertivos				
7	Una Manera de vivir				

Alguna sugerencia:

---

---

### Anexo 3.5

#### Guía del facilitador del programa de asertividad

<b>Semana 1 / Sesión 0</b>	<b>“PRESENTACIÓN DEL PROGRAMA”</b>		
<b>Actividades</b>	<b>Descripción de las actividades y/o pautas a seguir</b>	<b>Técnicas asociadas</b>	<b>Tiempo</b>
<b>Motivación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dinámica de presentación.</li> <li>- La importancia de una adecuada comunicación</li> </ul>	- Instrucción verbal	15 minutos
<b>Desarrollo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Explicación sobre el programa y sus objetivos, como proceso de investigación</li> <li>- Presentación de los beneficios que se esperan alcanzar, tanto individuales como colectivos.</li> <li>- Lectura y entrega del documento de consentimiento informado, para su conformidad.</li> </ul>	- Instrucción verbal	30 minutos
<b>Evaluación pretest</b>	-Aplicación del inventario de la asertividad de Spenser Rathus.	- Desarrollo de cuestionario	20 a 30 minutos

<b>Cierre de sesión</b>	- Conversatorio abierto (impresiones de los participantes sobre la propuesta del programa).	- Retroalimentación	15 minutos
-------------------------	---	---------------------	------------

Semana 2 / Sesión 1	“¿QUÉ SIGNIFICA SER ASERTIVOS?”		
Actividades	Descripción de las actividades y/o pautas a seguir	Técnicas asociadas	Tiempo
<b>Inicio / Motivación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentación de la sesión (lluvia de ideas sobre el termino asertividad)</li> <li>- Lectura en función a formas erróneas de comunicación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instrucción verbal</li> </ul>	10 minutos
<b>Entrar en contacto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentación de los derechos asertivos.</li> <li>- Identificación de los derechos en sí mismo/en los demás.</li> <li>- Compartir en tríos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instrucción verbal</li> <li>- Autoanálisis</li> <li>- Retroalimentación</li> </ul>	15 minutos
<b>Desarrollo del tema</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Explicación de las 4 formas de comunicación, manifestación y consecuencias.</li> <li>- Presentación de la técnica de asertividad, con ejemplos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instrucción verbal</li> <li>- Modelado</li> <li>- Reforzamiento</li> </ul>	15 minutos
<b>Practica de habilidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudio de casos, para su solución desde los 4 tipos de comunicación con énfasis en la asertividad.</li> <li>- Presentación de tareas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Role play</li> <li>- Modelamiento</li> </ul>	30 minutos
<b>Planes para la semana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación de las oportunidades para la práctica que se presenten durante la semana.</li> <li>- Desarrollo de compromisos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantenimiento</li> <li>- Generalización</li> </ul>	10 minutos
<b>Evaluación de la experiencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pregunta: ¿Qué es lo que rescato de la sesión?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Retroalimentación</li> <li>- Reforzamiento</li> </ul>	5 minutos

Semana 3 / Sesión 2	<b>“DECIR NO”</b>		
Actividades	Descripción de las actividades y/o pautas a seguir	Técnicas asociadas	Tiempo
<b>Inicio / Motivación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisión de los planes para la semana (sesión anterior)</li> <li>- ¡¡La importancia de decir NO!! (lluvia de ideas)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Retroalimentación</li> <li>- Reforzamiento</li> <li>- Instrucción verbal</li> </ul>	10 minutos
<b>Entrar en contacto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Las circunstancias en las que se le dificulta decir ¡NO!</li> <li>- Identificación de circunstancias en la propia experiencia.</li> <li>- Compartir en tríos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instrucción verbal</li> <li>- Autoanálisis</li> <li>- Retroalimentación</li> </ul>	15 minutos
<b>Desarrollo del tema</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Explicación del NO razonable y del significado de SUPERA LA MARCA.</li> <li>- Presentación de la técnica para el NO asertivo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instrucción verbal</li> <li>- Modelado</li> <li>- Reforzamiento</li> </ul>	15 minutos
<b>Practica de habilidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudio de casos, con situaciones difíciles desde la técnica propuesta.</li> <li>- Desarrollo de casos en grupo y por escrito / exposición.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Modelado</li> <li>- Modelamiento</li> </ul>	30 minutos
<b>Planes para la semana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación de las oportunidades y personas para la práctica que se presenten durante la semana.</li> <li>- Desarrollo de compromisos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantenimiento</li> <li>- Generalización</li> </ul>	10 minutos
<b>Evaluación de la experiencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pregunta: ¿Qué es lo que rescato de la sesión?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Retroalimentación</li> <li>- Reforzamiento</li> </ul>	5 minutos

<b>“COMO RESPONDER ANTE LA CRITICA Y LA OFENSA”</b>			
<b>Semana 4 / Sesión 3</b>			
<b>Actividades</b>	<b>Descripción de las actividades y/o pautas a seguir</b>	<b>Técnicas asociadas</b>	<b>Tiempo</b>
<b>Inicio / Motivación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisión de los planes para la semana (sesión anterior)</li> <li>- Diferencias entre una crítica y una ofensa (lluvia de ideas)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Retroalimentación</li> <li>- Reforzamiento</li> <li>- Instrucción verbal</li> </ul>	10 minutos
<b>Entrar en contacto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formas de ofender.</li> <li>- Identificación de circunstancias en las que se sintió ofendido.</li> <li>- Compartir en tríos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instrucción verbal</li> <li>- Autoanálisis</li> <li>- Retroalimentación</li> </ul>	15 minutos
<b>Desarrollo del tema</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Explicación del significado de las críticas, las ofensas y sus consecuencias.</li> <li>- Presentación de la técnica para tres episodios (crítica verdadera – crítica no verdadera y ofensa).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instrucción verbal</li> <li>- Modelado</li> <li>- Reforzamiento</li> </ul>	15 minutos
<b>Practica de habilidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudio de casos, con situaciones difíciles (reconocer si es crítica u ofensa e identificar la técnica adecuada)</li> <li>- Desarrollo de casos en grupo y por escrito en el manual (debate en conjunto).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Modelado</li> <li>- Modelamiento</li> <li>- Retroalimentación</li> <li>- Generalización</li> </ul>	30 minutos
<b>Planes para la semana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación de las oportunidades y personas para la práctica que se presenten durante la semana.</li> <li>- Desarrollo de compromisos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantenimiento</li> <li>- Generalización</li> </ul>	10 minutos

<b>Evaluación de la experiencia</b>	- Pregunta: ¿Qué es lo que rescato de la sesión?	- Retroalimentación - Reforzamiento	5 minutos
-------------------------------------	--	--	-----------



<b>“COMO REALIZAR CRITICAS CONSTRUCTIVAS”</b>			
<b>Semana 5 / Sesión 4</b>			
<b>Actividades</b>	<b>Descripción de las actividades y/o pautas a seguir</b>	<b>Técnicas asociadas</b>	<b>Tiempo</b>
<b>Inicio / Motivación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisión de los planes para la semana (sesión anterior)</li> <li>- Diferencias entre una crítica constructiva y una crítica destructiva (lluvia de ideas)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Retroalimentación</li> <li>- Reforzamiento</li> <li>- Instrucción verbal</li> </ul>	15 minutos
<b>Entrar en contacto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Historias con críticas realizadas por una persona pasiva y una persona agresiva y la combinación pasivo – agresiva.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instrucción verbal</li> </ul>	10 minutos
<b>Desarrollo del tema</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentación de la técnica para el desarrollo de críticas constructivas en 4 pasos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instrucción verbal</li> <li>- Modelado</li> </ul>	15 minutos
<b>Practica de habilidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudio de casos, con situaciones difíciles (elaborar diálogos para críticas constructivas y destructivas)</li> <li>- Desarrollo de casos en grupo y escenificación de la tarea.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Role play</li> <li>- Modelamiento</li> <li>- Retroalimentación</li> <li>- Generalización</li> </ul>	30 minutos
<b>Planes para la semana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación de las oportunidades y personas para la práctica que se presenten durante la semana.</li> <li>- Desarrollo de compromisos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantenimiento</li> <li>- Generalización</li> </ul>	10 minutos
<b>Evaluación de la experiencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pregunta: ¿Qué es lo que rescato de la sesión?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Retroalimentación</li> <li>- Reforzamiento</li> </ul>	5 minutos

Semana 6 / Sesión 5	“ALIENTO Y ASERTIVIDAD”		
Actividades	Descripción de las actividades y/o pautas a seguir	Técnicas asociadas	Tiempo
<b>Inicio / Motivación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisión de los planes para la semana (sesión anterior)</li> <li>- El aliento y el desaliento (lluvia de ideas)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Retroalimentación</li> <li>- Reforzamiento</li> <li>- Instrucción verbal</li> </ul>	15 minutos
<b>Desarrollo del tema</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentación de la técnica para recibir y dar aliento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instrucción verbal</li> <li>- Modelado</li> </ul>	15 minutos
<b>Entrar en contacto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asimilar la posición del que recibe y proporciona aliento (preparación para el trabajo principal).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instrucción verbal</li> </ul>	15 minutos
<b>Practica de habilidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollo de dinámica en grupos, en los cuales se focaliza en un persona a la vez para la emisión de expresiones alentadoras y recepción de estas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Modelamiento</li> <li>- Retroalimentación</li> </ul>	30 minutos
<b>Planes para la semana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación de las oportunidades y personas para la práctica que se presenten durante la semana.</li> <li>- Desarrollo de compromisos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantenimiento</li> <li>- Generalización</li> </ul>	10 minutos
<b>Evaluación de la experiencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pregunta: ¿Qué es lo que rescato de la sesión?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Retroalimentación</li> <li>- Reforzamiento</li> </ul>	5 minutos

Semana 7 / Sesión 6	“ESCUCHAR Y SER ASERTIVOS”		
Actividades	Descripción de las actividades y/o pautas a seguir	Técnicas asociadas	Tiempo
<b>Inicio / Motivación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisión de los planes para la semana (sesión anterior)</li> <li>- Diferencia entre oír y escuchar (lluvia de ideas)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Retroalimentación</li> <li>- Reforzamiento</li> <li>- Instrucción verbal</li> </ul>	15 minutos
<b>Desarrollo del tema</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentación de actitudes y expresiones, que reflejan falta de escucha.</li> <li>- Presentación de técnica de escucha activa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instrucción verbal</li> <li>- Modelado</li> </ul>	15 minutos
<b>Entrar en contacto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asimilar la posición del que escucha adecuadamente y preparación para el trabajo principal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instrucción verbal</li> </ul>	15 minutos
<b>Practica de habilidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollo de dinámica en grupos de dos, propuesta a compartir una experiencia importante en 2 etapas a fin de que ambos participantes practiquen la escucha activa y la experimenten.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Modelamiento</li> <li>- Retroalimentación</li> </ul>	30 minutos
<b>Planes para la semana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación de las oportunidades y personas para la práctica que se presenten durante la semana.</li> <li>- Desarrollo de compromisos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantenimiento</li> <li>- Generalización</li> </ul>	10 minutos
<b>Evaluación de la experiencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pregunta: ¿Qué es lo que rescato de la sesión?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Retroalimentación</li> <li>- Reforzamiento</li> </ul>	5 minutos

Semana 8 / Sesión 7	<b>“PRACTICANDO LO APRENDIDO”</b>		
Actividades	Descripción de las actividades y/o pautas a seguir	Técnicas asociadas	Tiempo
<b>Inicio / Motivación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisión de los planes para la semana (sesión anterior)</li> <li>- Recuento de lo aprendido durante las sesiones pasadas. (lluvia de ideas)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Retroalimentación</li> <li>- Reforzamiento</li> <li>- Instrucción verbal</li> </ul>	15 minutos
<b>Desarrollo del tema</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Construcción del concepto de asertividad y sus beneficios con los participantes.</li> <li>- Resumen e integración de las principales técnicas de asertividad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instrucción verbal</li> <li>- Modelado</li> </ul>	15 minutos
<b>Practica de habilidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollo de casos diversos en grupos, identificación de técnicas.</li> <li>- Presentación de tareas en exposición y escenificación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Role play</li> <li>- Modelamiento</li> <li>- Retroalimentación</li> </ul>	30 minutos
<b>Planes para la semana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Técnicas de autoanálisis diario e identificación oportunidades para ser asertivo en el día a día.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantenimiento</li> <li>- Generalización</li> </ul>	10 minutos
<b>Evaluación de la experiencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pregunta: ¿Qué es lo que rescato de este programa?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Retroalimentación</li> <li>- Reforzamiento</li> </ul>	5 minutos
<b>Evaluación de Cierre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicación del inventario de la asertividad de Spenser Rathus.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollo de cuestionario</li> </ul>	20 a 30 minutos

## Anexo 3.6

### Manuales del participante



***Programa de Entrenamiento Asertivo***  
***Tema 1: ¿Qué significa ser asertivos?***

*(Material adaptado por: Mg. Lizley J. Tantalean)*

#### **Necesidad de este programa**

No sucede a veces, que para evitar y tensiones, muchas personas suelen dejarse intimidar, molestar o ignorar por los demás, o que terminan haciendo lo que hacen otros (según lo que se espera de ellos); la pregunta es ¿Cuántas veces nos encontramos en esta situación?

La finalidad de este programa es ayudar a detenernos un poco (observar cómo estamos), y aprender conductas que nos lleven a valorarnos y ser más asertivos. Por ello durante este proceso encontraremos ideas acerca de cómo llevarnos con los demás (de forma más respetuosa y eficaz), a fin de ser personas más positivas, alentadoras y capaces de confiar.

*De la misma forma* este programa considera que **Tú eres el mejor maestro**, porque nadie más que tú sabe lo que necesitas aprender; pues tiene mayor valor lo que descubres por ti mismo que cuando otro te lo dice.

Fuera de ello es importante que tengas en cuenta que las pautas que se te proporcionarán “solo son sugerencias” y no necesariamente funcionan en todos los entornos porque “No son reglas”.

## ENTENDIENDO LA ASERTIVIDAD

#### **Demasiado amable para protestar**

Roberto tiene 28 años, vive con su madre y sus hermanos entre ellos un hermano de 30 años que convive con su pareja; así como una hermana de 26 años que es madre soltera; él y su madre son los únicos que aportan en los gastos de mantenimiento de la casa (no encontrando apoyo de sus hermanos), ya que el mayor de ellos alega su reciente convivencia y el ahorro de dinero para comprar su departamento y su hermana no desea trabajar ni apoyar en los quehaceres de la casa, priorizando la atención exclusiva de su hija de 5 años. A Roberto no le gusta esto, pero no se queja porque odia los líos.

Su madre irrumpe en su cuarto a tocar la puerta cuando quiere hablar con él; Roberto se siente incómodo porque no respeta su espacio, pero jamás protesta porque no quiere hacerla sentir mal. Otra cosa que le molesta es la costumbre que tiene su hermana de cambiar de canal sin consultarle cuando ven la tele, preocupándose por complacerla en cuanto le pide.

La conducta de Roberto con su familia es pasiva y carece de libertad. Actuando así no le hace ningún bien a su *familia, ni así mismo*, porque esta situación les impide desarrollarse y

madurar. Esta actitud pasiva es muy común cuando tratamos con personas extrañas o con cierta autoridad. Pero veamos qué sucede cuando alguien tiene la actitud opuesta.

### ¡A mí nadie me pisa!

Pablo es todo menos pasivo y miedoso. Pelea constantemente con sus familiares. Cuando se le pregunta algo, a menudo contesta de mala manera. Se esmera en presentar una imagen de duro y rudo con una mirada desafiante, como si dijera: "A mí nadie me pisa". Y es verdad: nadie lo pisa. Cuando algo así podría suceder, reniega, culpabiliza, critica o deja a los demás con la palabra en la boca. ¡El que se equivoca es siempre otro! Muchos cometen el error de creer que para ser asertivos hay que ser agresivos; pero no hay que confundir la agresividad con el asertividad.

**Las personas asertivas, conocen sus propios derechos y los defienden, respetando a los demás, es decir, no van a "ganar" si no a "llegar a un acuerdo", para que "ambos ganen".**

Cuando hablamos del tema de asertividad, es imprescindible tomar en cuenta los derechos que nos asiten, pues a partir de nuestro comportamiento frente a estos derechos y nuestra forma de actuar ante la necesidad de hacerlos valer podremos darnos cuenta si somos: asertivos, pasivos, agresivos o pasivo-agresivos.

## ENTRAR EN CONTACTO

A continuación se presentará un cuadro 10 de nuestros derechos básicos, colocaré **SI** o **NO** dependiendo si ese derecho, lo respeto en mí o en los demás, para luego compartirlo en grupo.

Nº	Algunos derechos que tengo	En mi	En otros
1	Tengo derecho a cometer errores (no necesito ser perfecto ni tener la solución a todo).		
2	Tengo derecho a tener mis propias opiniones y creencias		
3	Tengo derecho a cambiar de idea, opinión, o manera de pensar.		
4	Tengo derecho a expresar una crítica y a protestar por un trato injusto		
5	Tengo derecho a sentir y expresar lo que siento.		
6	Tengo derecho a negarme a una petición y a decir "no", sin sentirte culpable o egoísta.		
7	Tengo derecho a estar sólo, aun cuando los demás deseen mi compañía.		
8	Tengo derecho a ser tratado con dignidad.		
8	Tengo derecho a detenerme y tomarme un tiempo para pensar antes de decidir y/o actuar.		
10	<b>Tengo derecho a disfrutar de la vida.</b>		

Luego de ello conoceremos 4 conductas usuales en nuestro día a día para luego ver con cual nos identificamos por lo general:

## CUATRO CONDUCTAS

CONDUCTA	PALABRAS ASOCIADAS	NO VERBAL	EFFECTOS
<b>AGRESIVA</b> 	Hiriente, hostil, tosco/a prepotente, malcriado/a, explosivo/a, aplastante, sarcástico/a, despectivo/a, colérico/a, mandón/a, conflictivo/a, criticón(a), abusivo/a...	TONO DE VOZ ALTO, OJOS DESORBITADOS, PUÑO CERRADO...	Hiere. Crea rivalidades, se hace de enemigos, ALIENTA A LA AGRESIVIDAD
<b>PASIVA</b> 	Desanimado/a, abatido/a, sonríe y aguanta, es sumiso/a, callado/a, apocado/a, servil, conformista, siempre se disculpa, muy ansioso, impotente, tímido y reprimido.	TONO DE DISCULPA, MANOS INQUIETAS, MIRADA HUIDIZA, HOMBROS CAÍDOS	Se deja pisar, no se le respeta, NO SE LE TOMA EN SERIO. Tiene baja estima.
<b>INSINCERO (PASIVO-AGRESIVO)</b> 	Irónico/a, sarcástico/a, indirecto/a, doble cara, resentido/a manipulador/a, tacaño/a, disimula la cólera, mezquino/a, se aferra a pequeñeces, hace sentir culpables, cínico/a y falso/a.	UNA COMBINACIÓN DE AGRESIVIDAD Y PASIVIDAD.	Hiere de forma indirecta, manipula los sentimientos, CREA SENTIMIENTOS ENFERMIZOS en las personas con las que interactúa.
<b>ASERTIVA</b> 	Positivo/a, directo/a, libre, seguro/a, sincero/a, justo/a, sereno/a, abierto/a, respetuoso/a, calmo/a, valiente, sabe ponerse firme cuando debe, se muestra así mismo, tiene un buen sentido del humor, es paciente y sabe alentar.	POSTURA DEL CUERPO SUELTA, SIN TENSIONES, VOZ SERENA, MIRADA FIRME...	Los demás se sienten respetados. La autoestima y la confianza en sí mismo aumentan. ENSEÑA A OTROS A SER RESPETUOSOS.

## SUGERENCIAS PARA COMPORTARSE ASERTIVAMENTE

1. **Acostúmbrate a hablar en primera persona:** "Me gusta esta clase de música", "No estoy de acuerdo con eso", "Te quiero mucho", "Pienso que no es justo", "Me siento triste al ver que no te das tiempo para mí".
2. **Sé claro y directo para que los demás puedan saber qué piensas:** "Necesito un descanso", "Prefiero quedarme en casa por hoy", "No quiero que vengas el fin de semana", "Me gustaría comer pollo y no carne".
3. **Di lo que sientes y no sólo lo que piensas:** "No he dormido bien, me siento cansado/a y no tengo ganas de salir temprano", "No entiendo, estoy un poco perdido/a; por favor, explícalo de nuevo".
4. **Habla CON la persona más que DE la persona:** "Me siento ignorado/a por ti, y esto me duele", "Esto me choca", "Me siento molesto/a por qué no me tomas en cuenta".
5. **Pregunta, escucha y prepárate a cambiar algo en lugar de discutir o defenderte:** "Me pregunto, ¿por qué dijiste eso?", "¿Puedes explicarme un poco más?", "Así lo veo yo, pero me doy cuenta que tú lo ves diferente", "Dime, ¿Qué deseas?"

## ESTUDIO DE CASOS

**COMPARTIR EN GRUPO:** ¿Qué diría o haría yo si me encontrara en las situaciones siguientes y fuera: **a) agresivo b) pasivo c) pasivo-agresivo o d) asertivo?**

SITUACIÓN	CONDUCTA	EXPRESION
Estoy en un ómnibus y siento frío, cuando alguien pregunta: "¿Le molesta si abro la ventana?"	Agresivo	"¡Claro que me molesta! ¡Si me estoy helando! ¿A usted no le importa que los demás se enfermen?"
	Pasivo	"No, no en absoluto, ábrala nomás..."
	Insincero	"Si fuese más amable, no pensaría tanto en usted y se daría cuenta que otros pasajeros tenemos frío, en especial los niños menores abordo..."
	Asertivo	"Sí, siento mucho frío. Prefiero que no la abra (o tan sólo un poquito)".

- Tengo un compañero/a de trabajo que de forma insistente con sus comentarios me hace quedar en ridículo frente a los demás.
- Mi jefe me reprende a cada rato, mientras que a mi compañero de trabajo "SU PREFERIDO" siempre lo disculpa.
- Mi madre, quiere que la mayor parte de fines de semana la visite y atienda aun cuando sabe que tengo que ocuparme de mi propia familia.
- Tengo una vecina incomoda que vine a visitarme justamente a la hora del almuerzo, e insiste en conversar conmigo... otros casos propuestos.
- Mi pareja, demora demasiado para alistarse, motivo por el cual solemos llegar tarde a las reuniones familiares.
- Un grupo de administrados (entiéndase vecinos del distrito para el que trabajo), hacen fiestas estridentes todos los fines de semana y hay muchas quejas al respecto.
- Propone alguna situación.

## Planes para la semana



- Dedicar un tiempo en el día para meditar acerca de lo tratado en esta sesión (Coloca un día y hora específica; si deseas un lugar) \_\_\_\_\_
- ¿con quién tengo que ser más asertivo/a? \_\_\_\_\_
- ¿En qué situación? \_\_\_\_\_
- ¿Qué voy a hacer? \_\_\_\_\_



## ***Programa de Entrenamiento Asertivo***

### ***Tema 2: Decir NO!***

*(Material adaptado por: Mg. Lizley J. Tantalean)*

#### **¡No hay Problema!**

¿No te ha pasado que ante las peticiones de otros has respondido con esta frase: "¡Okey, no hay problema!", a pesar de que acceder a la petición podría causarte desorganización y dificultades?

Es muy probable que respondas así cuando se trate de personas significativas para ti (amigos, tu pareja, e incluso con aquellos que tienen autoridad sobre ti, como tu jefe/a, tus padres, y/o hermanos mayores), La necesidad de ser aceptado por ellos es muy fuerte; y si no logras expresar lo que realmente deseas, actuarías de forma pasiva.

#### **Presiones y exigencias**

¿Y qué harás cuando comiences a sufrir las tremendas presiones que enfrentan todos hoy en día?

#### ***¿Harías lo que hacen todos?***

Como: vestirse como los demás (aunque esta sea incomoda y no te asiente bien), llevar el mismo estilo de vida de otros (tomar bebidas alcohólicas sin freno, experimentar "COSAS NUEVAS", como la vida promiscua, el uso de drogas, entre otros, etc.)

#### ***¿Cómo decir ¡No!? Con respeto y firmeza, cuando es preciso***

*Es importante recalcar que el saber decir "No",  
es un ejercicio que nos ayuda a ser asertivos.*

Así mismo cuando aceptas peticiones sin pensar, por el hecho simple de quedar bien, actúas en contra tuya.

#### **"Eres tú peor Enemigo"**

Recuerda que siempre tienes el derecho de tomarte tiempo para pensar. Si llegas a la conclusión de que es mejor decir '**No**', da sinceramente tus razones y dilo convencido, pero sin caer en la agresividad.

Es importante emplear la palabra '**No**'. Controlando el tono de tu voz y tu lenguaje no verbal. A veces un '**No**', no es tan firme porque sueles disculparte o dar demasiadas explicaciones o porque envías un doble mensaje, sonriendo y tratando de mostrarte bondadoso con la esperanza de que te sigan queriendo.

#### **"SUPERA LA MARCA"**

Si el otro no respeta tu '**No**' y te sigue presionando insistentemente hasta con rudeza, tal vez quieras emplear el método de "*superar la marca*" que consiste en repetir una y otra vez la misma frase, sin añadir excusas o explicaciones:

*"No, no me conviene... Ya sé que quedo mal contigo, pero eso no me conviene...  
Parece que no me has oído bien: ¡no me conviene...!"*

Podrás parecer descortés y malcriado y sentirte llevado a dar razones y explicaciones. Pero recuerda que este método solamente se usa con las personas pesadas e insistentes.

Si das razones y explicaciones a alguien que te está molestando y no te respeta, a menudo él las empleará para engancharte en otros argumentos de discusión y empujarte a hacer lo que quiere.

*¿Sabías, por ejemplo, que **a los vendedores los entrenan para atraptarte con tus propias excusas y razones?***

**Una vez que digas:** *"Tal vez más adelante..."*,  
**Te atrapan:** *"Muy bien, entonces la semana entrante lo llamo".*  
**Si dices:** *"¿Lo siento, pero no tengo dinero en este momento"*  
**Van al ataque:** *"No se preocupe, nosotros lo financiamos".*

**"Superar la marca" puede resultar útil.**

Esta técnica asertiva implica respeto hacia el otro, puesto que cuando tú repites la frase, le haces saber que has escuchado lo que te dijo. Algunos ejemplos en la sesión te mostrarán esto más claramente.

**Cuando no estés seguro...**

Cuando se trate de cosas pequeñas y ordinarias, de seguro tomarás tus decisiones en seguida. No vas a pedir tiempo para pensar, si te piden que cierres la puerta; pero sí cuando se trata de decisiones más importantes. Es básico comenzar preguntando, para saber hasta qué punto te comprometes.

## ENTRAR EN CONTACTO

**Escoge alguno de los siguientes motivos por los cuales encuentras difícil decir 'No', aunque sea alguna vez y enciérralos en un círculo; Luego subraya aquél que te es más difícil de manejar:**

1. Me preocupa herir al otro.
2. Temo que se enfade.
3. Temo que ya no me quiera.
4. Siento la presión de mis amigos/as.
5. Es más fácil hacer lo que el otro pide.
6. Pierdo fuerza frente a los que tienen alguna autoridad sobre mí.
7. No tengo la voluntad suficiente para decir 'NO'.
8. Pienso que más vale ser amables y decir 'SI'.
9. Ante una indecisión; me resulta más fácil decir que sí.
10. Decir 'no' me hace sentir incómodo/a y culpable.
11. Desbarato los planes del otro y me perjudico si digo "no".
12. Me sentiría mal, si no me disculpo **cuando me niego a una petición.**

## APRENDIENDO A DECIR... NO

### 1º Etapa: Un "NO" RAZONABLE

PETICIÓN	Di 'NO' amable y firmemente (controla tu no verbal)	Di el PORQUÉ: los verdaderos motivos, no excusas	No rechaces a la PERSONA y mantente abierto a otras alternativas.
	1	2	3
... Vamos al bar esta noche...	"No, no quiero salir a beber hoy..."	"Porque que mañana tengo que trabajar temprano..."	Los aprecio y acompaño con todo gusto el viernes...
...Te propongo que iniciemos una relación...	"Prefiero no iniciar una relación sentimental contigo..."	"Porque no quiero comprometerme con nadie por ahora."	Eres importante para mí y quiero que sigamos siendo amigos.

### 2º Etapa: Un "NO" que "SUPERA LA MARCA"

PETICIÓN INSISTENTE	Segue Repitiendo tu 'NO'	Segue ESCUCHANDO y sé CORTÉS (mirada firme; voz serena; actitud amistosa)	No dar más EXPLICACIONES, sólo repetir la MISMA FRASE
	1	2	3
¡Tienes que acompañarnos, ya reservamos!...	"No quiero ir al bar hoy"..." "No, gracias, no quiero."	"Sí, te estoy escuchando, pero no quiero tomar hoy... Ya sé que te molestas, pero no iré..."	Parece que no escuchan: ya les he dicho que no los acompañaré".
... La amistad es base de toda relación...	"Te quiero, pero no quiero tener una relación de pareja contigo..."	"Ya sé que a ti te cuesta aceptarlo, pero yo no quiero, te parecerá poco atento, pero no deseo ser tu pareja"	"Gracias por considerarme, pero no quiero iniciar una relación contigo".

## ESTUDIO DE CASOS

Marca con un aspa cada una de las situaciones siguientes en la columna con **NR** (un "No razonable") o con **SM** ("Superar la marca"), según te parezca más conveniente. (Luego comparte en tríos)

Nº	ALGUNAS SITUACIONES COMPLEJAS	TÉCNICA	
		NR	SM
1	Un/a amigo/a cuyos sentimientos no quieres herir, se te ha declarado, pero tú no te sientes atraído/a por él/ella.		
2	Tus padres esperan que vayas a visitarlos todos los fines de semana.		
3	Tus amigos te dan muchos argumentos para convencerte que tienes que quedarte en las reuniones hasta el amanecer.		
4	Un familiar al que aprecias mucho, te presiona para que le prestes dinero.		
5	Tu pareja te insiste para tener relaciones sexuales con él/ella.		

6	Unos amigos quieren que vayas con ellos a un restaurante caro, el cual no estás en condiciones de pagar.		
7	Alguien te pide dinero para una colecta a favor de una institución con la cual no quieres colaborar.		
8	Una persona que conociste en una reunión casual, te ofrece llevarte a tu casa en su carro y no acepta tu 'no' por respuesta.		
8	Tu amigo/a es muy persuasivo/a para invitarte a dar una reunión con él/ella, pero tú tienes mucho que hacer.		
10	Tu jefe, insiste en que te quedes un poco más de tiempo para apoyarlo con cosas de la empresa, pero es sábado y tienes un compromiso familiar.		
11	Tu hija/o te está fastidiando para que le compres golosinas y/o juguetes; cuando estas en medio de una conversación muy importante.		
12	Estás en tu auto y un grupo de amigos empiezan a presionarte para que aceleres un poco más		

## Planes para la semana



¿Cuándo encuentro dificultad para decir 'no'?

---



---

¿Cómo voy a actuar en esas circunstancias? Hago planes al respecto:

---



---

Cada noche me voy a tomar un tiempo para relajarme física y mentalmente, hacerme consciente de cómo he actuado y pensar la forma la cual actuaré en situaciones específicas del día siguiente. Me veo a mí mismo actuando así, conservando el control, pero en actitud amistosa. Cuanto mejor me imagine todo esto, tanto más me sentiré dispuesto a actuar asertivamente. Tendré que repetir este ejercicio varias veces antes de notar la diferencia en mi conducta. Es preciso que me ejercite todos los días para hacer más estas técnicas y emplearlas con naturalidad. El ser consciente de mi conducta es la clave para cambiarla efectivamente.

**¿Cuánto tiempo quiero darme cada día para hacerme consciente y prever mi conducta?**

Coloco en las líneas punteadas, la hora, la cantidad el tiempo y el lugar donde hare esta revisión diaria.

---



## ***Programa de Entrenamiento Asertivo***

### ***Tema 4: Como responder a la crítica y ofensa***

**(Material adaptado por: Mg. Lizley J. Tantalean)**

#### **En personas con reacción pasiva**

“La vida es bastante dura para algunos”

Posiblemente has conocido a algunas personas que parecen derrotadas; personas a las que se les puede comprender al imaginar que los han reprendido constantemente y mientras crecían aprendieron a creer en todo lo negativo que se decía de ellos, un conjunto de palabras ofensivas que los terminaron convenciendo de que son “Inútiles”, “Estúpidos”, que rompen todo lo que tocan, que no son dignos de confianza y por ende no tienen posibilidades de desarrollo.

***Comienzan a creer que son torpes...***

Cabe indicar que la ofensa no es siempre evidente. A veces alguien puede ofendernos sin decir palabras (mirándonos con desprecio, ignorándonos, interrumpiéndonos, riéndose de nosotros y/o dejándonos de lado); o puede usar palabras totalmente inofensivas, pero dichas con agresividad, sarcasmo o en tono de superioridad con el afán de humillarnos.

#### **En personas con reacción agresiva**

Así mismo llama la atención el hecho que personas pasivas y sumisas en el trabajo, con sus parientes o sus amigos, a menudo son agresivas con su propia familia. Lejos de aceptar críticas o abusos, no tienen reparo en explotar y devolver los golpes cuando se sienten con el control.

**Son dos caras distintas de la moneda**, en la primera se disimula y reprime los sentimientos; y en la segunda se responde a las ofensas con otras ofensas, lo cual es realmente destructivo para ambas partes.

## **ENTRAR EN CONTACTO**

<b>No</b>	<b>ALGUNAS FORMAS DE OFENDER</b>
<b>1</b>	Sarcasmo: "Debo decir que realmente eres muy colaborador".
<b>2</b>	Te interrumpen o te ignoran mientras estás hablando.
<b>3</b>	Te dicen que te calles.
<b>4</b>	Te tratan sin respeto porque "Tienes pocos conocimientos".
<b>5</b>	Te tratan con condescendencia o actitud de superioridad: " <i>Claro, tú no sabías.</i> "
<b>6</b>	Prejuicios, suposiciones injustas: " <i>Todos los de tu grupo son incompetentes</i> "
<b>7</b>	Indirectas, bromas que discriminan por el sexo, la nacionalidad, la raza, el trabajo, o alguna incapacidad.
<b>8</b>	Te reprenden, te mangonean, te gritan
<b>9</b>	Bromas ofensivas acerca de tu aspecto, tu ropa, tu cabello, tus anteojos.
<b>10</b>	Te dicen en tono burlón que tú siempre tienes la razón, que eres un sabelotodo, etc.
<b>11</b>	Insultos o palabras hirientes como estúpido, tonto, maricón, idiota, imbécil, etc.

## COMO REACCIONAR ANTE LA CRÍTICA Y LA OFENSA

A continuación, te sugerimos algunas formas de afrontar el abuso y la crítica; pero recuerda que al comienzo es mejor afrontar problemas pequeños. Si te das cuenta, por ejemplo, que nada puedes con un profesor abusivo, tal vez sea mejor ignorarlo y concentrarte en otra situación donde más fácilmente puedes ser asertivo.

1° Etapa	2° Etapa	3° Etapa
<b>LA CRÍTICA puede ser VERDADERA</b>	<b>Cuando LA CRITICA NO ES VERDADERA</b>	<b>Cuando <u>NO TE RESPETAN</u></b>
<p><b>Averigua más</b> Pregunta: "¿Por qué dice esto?... ¿Le parece justo? ..."</p> <p><b>Di que necesitas tiempo</b> "Quiero reflexionar sobre lo que usted me ha dicho..."</p> <p><b>Reconoce lo que hay de cierto en ella</b> "Está bien, entiendo lo que dice. No me había dado cuenta".</p> <p><b>Habla acerca de los cambios</b> "Me pregunto qué podría ayudar... ¿Qué podemos hacer para que esto no se repita?"</p>	<p><i>"He pensado en lo que Ud. me dijo y creo que ha sido injusto conmigo: he hecho lo mejor que he podido".</i></p>	<p><b>Preguntar</b> ¿Cómo crees que me siento yo ahora?</p> <p><b>Supera la marca</b> Yo no lo encuentro divertido... Sí, puedo entender por qué lo has dicho, pero yo no lo encuentro divertido...</p> <p><b>Hablar en forma personal</b> Esta observación me hiera. No me gusta que me tengan fichado. Estoy haciendo lo mejor que puedo. No, no soy un idiota.</p> <p><b>Desaparece en la niebla</b> Mm... Tal vez... Quizás tengas razón. Tendré que pensarlo. ¡Qué gracioso!</p>

Cuando alguien no te respeta o es abusivo contigo, puedes tener la tentación de discutir o ponerte a la defensiva. En lugar de reaccionar así, tómate la libertad de emplear alguna de las OPCIONES BRINDADAS O UNA COMBINACION DE LAS MISMAS, aunque a veces es mejor ignorar la situación o tomarlo a la broma con sentido del humor.

## INTERIORIZAR

1. Tómate algunos minutos para practicar con alguna de las frases de la reacción sugerida ante las ofensas y las críticas. Dilas asertivamente, con calma y mirando de frente al otro. Después comparte cómo te sentiste y cómo crees que te desempeñaste.
2. El ejercicio siguiente te ayudará a enfrentar observaciones injustas o hirientes en la vida real. Uno te dice algo como lo que está en el 'Estudio de Casos' y tú respondes. Cada vez practica primero según el **método elegido** y luego en cualquiera de las **otras formas** sugeridas para enfrentarse con el abuso.
3. Después de cada situación dirás cómo te sentiste y el que te ha estado observando, te hará notar cómo ha sido tu tono de voz y tu lenguaje no verbal. Invertir los papeles en cada situación. Si lo desean, pueden actuar en un pequeño sociodrama para representar la situación en forma más completa en lugar de limitarse a algunas frases.

## ESTUDIO DE CASOS

### En Grupo

El grupo tiene 5 minutos para decidir cómo se puede enfrentar a las siguientes humillaciones sin ser ni agresivo ni pasivo (pueden marcar una o más de una opción).

Persona	Expresión	Hacer preguntas	Hablar en forma personal	Desaparecer en la niebla	Tomarlo a la broma	Quedarte callado	Supera la marca
Un/a amigo/a	<i>Tú te la sabes todas, ¿no?</i>						
	<i>¡Hazme el favor de callarte!</i>						
	<i>¡No quieres entender!</i>						
Papá o mamá	<i>¡Qué has dicho! (agresivamente)</i>						
	<i>¡Ocúpate de tus cosas!</i>						
	<i>¡Así no se hace!</i>						
Un hermano o hermana	<i>¡Te crees lo máximo!</i>						
	<i>¿Dónde compraste esa casaca tan fea?</i>						
	<i>¡Eres un/a gordo/a huachafo/a!</i>						
Alguien en el trabajo	<i>¡Eres un idiota atolondrado!</i>						
	<i>Mejor lo hago yo: ¡tú estás haciendo un mamarracho!</i>						
	<i>Pero ¡si ni siquiera lo intentas!</i>						

## Planes para la semana



1. Trato de identificar quién me trata mal.
2. Tomaré un tiempo en la noche para relajarme y pensar: ¿Cómo actúo normalmente? y si mi comportamiento no es asertivo me imaginaré en la misma situación actuando asertivamente, hasta notar un cambio en mi actitud.
3. Así mismo: ¿Cuánto tiempo quiero tomarme, cada día, para revisar mi conducta y prever la del día siguiente? \_\_\_\_\_
4. ¿Quién/es me critica/an? \_\_\_\_\_
5. ¿Qué haré al respecto? \_\_\_\_\_

Puedo compartir lo planeado con la persona que está a mi lado.



## ***Programa de Entrenamiento Asertivo***

### ***Tema 4: Criticar en forma constructiva***

*(Material adaptado por: Mg. Lizley J. Tantalean)*

## **CUANDO ESTÁS MOLESTO O ENOJADO**

### **TEMOR DE CORREGIR**

Joaquín quiere paz a cualquier precio, cuando sus compañeros de trabajo lo ignoran o le hacen blanco de sus burlas, él se limita a una amable protesta que en definitiva ellos ignoran. Cuando sus amigos hacen planes sin tomar en cuenta su opinión, él no los cuestiona... por lo general suele decir "Gracias a Dios nosotros nunca peleamos..."

Joaquín tiene mucho miedo al conflicto, le es muy difícil llamarle la atención a alguien...

Si tu conducta es pasiva y temerosa, tratas de evitar las tensiones y no haces nada al respecto, esperando que pasen, no lograrás hacerte respetar porque no te respetas a ti mismo; tampoco logras que el otro se dé cuenta de su conducta desconsiderada e irrespetuosa.

### **CRITICA DESTRUCTIVA**

A las personas que tienden actuar pasivamente les cuesta corregir a otras personas, pero para la mayoría de las personas no es así.

Es como si hubiesen sido entrenados especialmente para buscar defectos y encontrar faltas. Son excesivamente rápidos para criticar, reprochar o sermonear y amenazar (más aún si se tiene algún cargo o autoridad).

La actitud agresiva consiste en encontrar faltas y criticarlas. Casi sin darnos cuenta nos enojamos y nos ponemos a gritar y amenazar. Puede ser que después nos sintamos mejor, pero ¿a qué precio? Aquél a quien criticamos pierde la confianza en sí mismo y a menudo actúa peor.

El ser negativo y crítico es altamente dañino para la persona y para los que la rodean.



*Actúas de forma pasiva con el fin de evitar*



*La agresión hace a menudo más daño que la conducta que quieres*

## **CUANDO NECESITAS DAR UN MENSAJE YO**

### **1ª ELIGE EL MOMENTO OPORTUNO**

A menudo la corrección inmediata es inadecuada. *"Deseo hablar contigo. ¿Puedo hacerlo ahora?"* *"¿Tienes un poco de tiempo para mí?, ¿Puedo hablar contigo ahora?"*

### **2ª DA UN EJEMPLO**

Trata un solo problema a la vez y sé concreto.

*"Te llevaste mi chompa el sábado por la noche y no me pediste permiso"*

*"Cuando te hablé de esa persona, te dije que eso debía quedar entre nosotros, pero ayer supe que se lo contaste a Martín".*

### **3ª HABLA EN PRIMERA PERSONA**

Expresa tus pensamientos, sentimientos, necesidades

*"Me hizo sentir muy mal el que tomaras mi chompa... No me gusta que uses mis cosas sin pedirme permiso".*

*"Me molestó que tú se lo dijeras a él. Cuando te confío algo mío, necesito tener la seguridad de que no lo dirás a nadie"*

### **4ª TERMINA CON ALGO POSITIVO**

Muestra comprensión y aprecio por el otro. Por lo menos salva sus intenciones.

*"No siempre actúas así. La semana pasada me pediste prestada una mochila. Eso es lo que necesito, que me pidas permiso".*

*"Te digo esto porque eres mi amigo. Si no lo fueras no me habría dolido tanto y te hubiera mandado a rodar",*

## **ESTUDIO DE CASOS**

*Escenifica y usa la técnica:*

1. Llegas a saber que tu jefe ha hablado mal de ti con otras personas diciendo, por ejemplo, que no se fía de ti para que asumas algunas responsabilidades extras. (Te puedes sentir herido/a, dolido/a, desalentado/a, enojado/a, molesto/a).
2. Tu hermano/a no cumple con lo convenido a pesar de que han hablado de ello muchas veces. (Te puedes sentir no tomado en cuenta, Incomodo/a, fastidiado/a).
3. Tu pareja, quiere hagas las cosas de determinada forma y se pone agresivo/a cuando no haces exactamente lo que te dice. (Te puedes sentir fastidiado/a, no valorado/a, resentido/a, desmoralizado/a).
4. Te das cuenta que tu mejor amigo/a del trabajo a quien estimas mucho, ha estado contándoles tus cosas a otros compañeros. Y te sientes muy mal (Decaído/a, disgustado/a, triste, dolido/a, furioso/a).
5. Alguien en tu casa entra a tu cuarto sin tocar la puerta. A veces abren el cajón de tu escritorio y leen tus escritos personales. (No se te respeta, por ello te sientes: enojado/a, abatido/a, vulnerable, molesto/a, inferior).
6. Tu amigo/a habla ininterrumpidamente y a menudo te corta cuando comienzas a hablar (te sientes ignorado/a, irritado/a, frustrado/a, desmotivado/a).
7. Tu pareja tiene gusto por elevar el volumen del equipo, es por ello que sueles escuchar continuamente, a todo volumen la música que pone, aunque en definitiva esta no te gusta. (Te puedes sentir fastidiado/a, aburrido/a, ignorado/a).

8. Tu hermano/a acostumbra a tomar tus cosas sin permiso. (Frustrado/a, enfadado/a, a punto de explotar).
9. Tienes que estar oyendo a dos miembros de tu familia que discuten y pelean constantemente. (Triste, hastiado/a, deprimido/a, ansioso/a).
10. Un/a amigo/a suele pedirte que le prestes tus cosas y raramente te las devuelve. (Incomodo/a, desilusionado/a, molesto/a, fastidiado/a).

## Planes para la semana



a) ¿Cuál de los casos estudiados me recuerda una situación que debo afrontar?

---

b) ¿Cuál es el momento oportuno para hablar con esa persona? y ¿Qué le voy a decir?

---

c) ¿Cuál de las formas sugeridas para controlar mi temperamento quiero experimentar? ¿En qué ocasión?

---



*Puedo compartir lo planeado con la persona que está a mi lado.*



## Programa de Entrenamiento Asertivo

### Tema 5: Aliento y asertividad

(Material adaptado por: Mg. Lizley J. Tantaleán)

*Mereces lo que crees que mereces y das si sientes que nada te falta*

El problema es que muchos están convencidos que la verdad no es tan halagadora, pero si se han familiarizado con la idea de que no hacen las cosas bien, que no son tan bellas personas; aunque esto no sea cierto. Es por ello que, con mucha dificultad podrán descubrir que son mucho mejores de lo que creen y piensan.

#### La verdad acerca de ti:

¿Te has dado cuenta cuan fácilmente te acusas de flojo y egoísta, aunque solo hayas sido así una vez?, no admites ser un buen hijo, ser buen trabajador, ser generoso, agradable, persistente, noble, ¿por qué te es más común creer, que lo que haces nunca es suficiente?, ¿Por qué sueles fijarte más en tus errores, tus fracasos; que en los esfuerzos que haces por lograr tus objetivos?

## ENTRAR EN CONTACTO

Comúnmente para considerar una virtud es requisito indispensable que esta esté presente a un 100%, en cambio el 10% basta para reconocer como tuyo un defecto. Se vive la mayor parte del tiempo con este criterio, es por eso que raras veces apreciamos nuestra bondad, constantemente resuena en nuestros oídos un murmullo de autocrítica, y reaccionamos al aliento que otros nos quieran dar, de una forma agresiva (Entendiéndolo como una burla), o en forma pasiva (devaluándonos). En realidad, es penosa cualquiera de estas dos formas de reaccionar.

#### REACION PASIVA

- No admito el cumplido, lo esquivo
- Lo tomo a la broma
- Me devaluó
- Desvió la atención sobre otros
- Me pierdo en largas explicaciones



© Can Stock Photo - cap3322169



#### REACCION AGRESIVA

- Contradigo el juicio del otro
- Ataco los motivos del otro
- Sarcasmo
- Rechazo el cumplido
- Me jacto

¿Sólo se es asertivo al recibir Aliento?

Si no te consideras valioso es muy difícil que te centres en descubrir lo valioso que los demás tienen dentro de sí, pues si solo andas criticándote y viéndote los defectos, usaras la misma dinámica en tus relaciones interpersonales, debido a que es más sencillo repetir el trabajo conocido ¡como ya se tiene tanta practica!, ¿para qué cambiar la estrategia?

El no reconocer el valor que poseen otras personas, denota baja estima y la presencia por consecuencia de un serio complejo de inferioridad maquillado por la imagen de un sentimiento de superioridad.

Analizando esta situación lo antes mencionado denota algo más... Pues uno no puede verse más disminuido que otros, los otros no pueden ser mejor que uno, de si así lo aceptamos estaremos reconociendo que somos aún menos valiosos. Esto para una autoestima disminuida es realmente trágico. Ese es el motivo principal por el cual tanta gente critica, hierde, acusa y disminuye constantemente a otros.

### **Dar Aliento es ser asertivo**

Alentar es otra área que exige ser asertivo tanto, así como recibir el aliento que los demás estén en disposición de darnos.

La actitud pasiva propone una serie y clase de razones por las cuales no decirle al otro la buena impresión que tienes acerca de el: "Le parecerá raro que yo le diga algo lindo o se preguntara que es lo que quiero obtener de el"; "Voy a pasar de largo... haré lo que todo el mundo hace, así nadie se fijara en mi o pensará que quiero llamar la atención".

Las actitudes agresivas son un mayor obstáculo como ya se expresó en párrafos anteriores.

Ser asertivos no consiste solo en hacer valer nuestros derechos y compartir con otros nuestros sentimientos negativos, también implica decirles algo acerca de la bondad que apreciamos en ellos, como nos ha impresionado y conmovido con su proceder (Claro usando un lenguaje no verbal adecuado). Por ejemplo: "Me gusta cómo te queda ese color", "la verdad es que me impresionas... las cosas que dices... lo que piensas...", "estoy muy contento por la manera como manejaste este asunto", "eres muy valioso (a)".

## **DAR Y RECIBIR**

<b>CÓMO RECIBIR ALIENTO</b>	<b>CÓMO DAR ALIENTO</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Mira de frente y directamente a la persona</li><li>▪ Agradécele y exprésale sentimientos positivos.</li><li>▪ Acepta el cumplido</li><li>▪ Si no del todo acéptalo en parte.</li><li>▪ Replica brevemente.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Mira de frente y directamente a la persona</li><li>▪ Fíjate en lo que el otro hace bien</li><li>▪ Se especificó y breve</li><li>▪ Menciona la conducta que te gusto</li><li>▪ Habla en primera persona</li><li>▪ Se sincero</li></ul>

## ESTUDIO DE CASOS

### Individual y luego en Grupo:

1. Observar los errores que se dan en cada uno de los cumplidos que se presentan a continuación colocando la letra que corresponda al costado del mismo.
  - a. Emplear la segunda persona (tú) en lugar de la primera (yo).
  - b. Hablar con aire de superioridad.
  - c. Exagerar.
  - d. No ser concretos.
  - e. Comparar.
  - f. No referirse a la persona.

Cumplido	Letra
"¡Eres maravilloso!"	
"¡Has hecho un gran trabajo!"	
"¡Justo en el blanco! ¡Fantástico!"	
"¡Mejor que Pepe!"	
¡Eres lo máximo!"	
"¡Eres una chica extraordinaria!"	

2. Comparte en grupo qué te parecen cada una de las respuestas, dadas por personas que han recibido un cumplido.
  - "¡No es para tanto!"
  - "¡Si supieras la verdad!"
  - "¿Este vestido? ¡Lo compré muy barato!"
  - "¿Mi cabello? ¡No seas bobo! ¡Mira como está!"
3. ¿Recuerdas una ocasión en que alguien te dijo algo alentador?, ¿Qué te dijo? Y ¿Cómo te sentiste?

## Planes para la semana



1. Identifico ¿cuál es la persona a la que le veo más defectos?  
\_\_\_\_\_
2. Aunque me resulte difícil haré un esfuerzo por dejar de criticarla/o.
3. En esta semana y por el resto de mi vida buscaré hacer un cumplido o decir una palabra o proporcionar un gesto de aliento, por lo menos una vez al día, hasta que se vuelva parte de mi forma de ser.  
Así mismo:  
¿A quién puedo alentar en las próximas 24 horas? \_\_\_\_\_  
¿Qué me agrada de él o ella? \_\_\_\_\_  
¿Cómo se lo diría? \_\_\_\_\_



## Programa de Entrenamiento Asertivo

### Tema 6: Escuchar y ser asertivos

(Material adaptado por: Mg. Lizley J. Tantalean)

En el capítulo anterior vimos cómo recibir aliento y cómo darlo. En éste, vamos a ver una forma de alentar a las personas que quizá sea la mejor es escucharlas y darles la sensación de que son comprendidas. Comencemos por ver en qué fallamos más a menudo al escuchar.

#### En qué fallamos al escuchar

La actitud pasiva, por ejemplo: cuando no interrumpes al otro, meneas la cabeza y dices: "Ya veo". "¡Aja!", "¡Así es!", "Te comprendo..."; pero mientras aparentas escuchar, tal vez estás pensando qué vas a decirle o preguntarle al otro cuando termine de hablar.

Otra actitud de estas es que para ganarte el afecto del otro, estás de acuerdo con todo lo que dice, apruebas todo lo que ha hecho, lo consuelas y aconsejas. Lo que así haces, generalmente con las mejores intenciones, es un pobre sustituto del escuchar y tratar de comprender.

Hay también formas agresivas de no escuchar. Con ellas no simulas estar escuchando, sino que simplemente dejas fuera de sintonía a tus familiares y amigos de diferentes maneras: por ejemplo, no volteándote hacia ellos mientras te están hablando, no mirándolos o cruzándote de brazos.

Otra forma de mostrar con el lenguaje no verbal que no estás escuchando, es la expresión de tu rostro: frunces el ceño o deliberadamente te muestras aburrido u hostil. O también intimidas al otro escuchándolo sólo para rebatirlo y contradecirlo. No escuchar es también interrumpir, bromear cuando el otro habla en serio, y hacer preguntas para desviar del tema o para obligarlo a defenderse. Todas esas formas de no escuchar tienen en común que no respetan al que está hablando. Una falta de respeto nunca es asertiva, puesto que la asertividad se funda en el respeto.

## ENTRAR EN CONTACTO

#### **NO Escuchas BIEN** (subraya lo que sueles hacer)

- ✚ No lo miras.
- ✚ Te cruzas de brazos o le das la espalda. Bostezas, te muestras Aburrido e incómodo.
- ✚ Interrumpes.
- ✚ Piensas en lo que le vas a decir o a preguntar
- ✚ Bromeas mientras el otro te está hablando en serio.
- ✚ Lo escuchas sólo para rebatirlo o contradecirlo.
- ✚ Haces preguntas que lo distraen o lo obligan a defenderse.
- ✚ Le das consejos en lugar de escucharlo.
- ✚ Lo consuelas o tranquilizas en lugar de tratar de comprenderlo.

#### **NO Escuchas BIEN** (subraya lo que sueles hacer)

- ✚ Lo miras con atención
- ✚ Volteas tu cuerpo y hasta te inclinas hacia él.
- ✚ Muestras preocupación en interés sobre todo con tus ojos
- ✚ Abres tus brazos y estiras las piernas (si las tenías cruzadas).
- ✚ Tardas en Interrumpir, preguntar, bromear, aconsejar o consolar.
- ✚ Tardas en interrumpir, preguntar, bromear, aconsejar o consolar
- ✚ Te quedas callado asintiendo de vez en cuando con la cabeza con un "SI", "ESO ES", "AJA" ...
- ✚ Haces algún comentario con un tono amable y de interés.
- ✚ Eventualmente resumes o compruebas si es cierto lo que te parece haber comprendido.
- ✚ Repites algunas de sus palabras después de un silencio.
- ✚ Lo más importante: realmente quieres comprenderlo.

## ENTRAR EN CONTACTO

OBSERVACIONES	NO ESCUCHO BIEN	ESCUCHO BIEN
	<i>Impongo mis ideas o termino la conversación en lugar de ayudar al otro a abrirse.</i>	<i>Animo al otro a decir más, permaneciendo neutral o repitiéndole algo de lo que he oído.</i>
<b>Un/a compañero/a de trabajo:</b> ✚ ¡Mi supervisor... me odia!	✚ Odia a todos. ✚ Es una m... ✚ Tú te lo imaginas	✚ Te entiendo. Sin que él se te prenda, ¡ya de por sí tu trabajo es difícil y tienes muchas responsabilidades...
<b>Tu papá:</b> ✚ Creo que esa/ese mujer/ hombre no es buena/o, como para ser tu pareja.	✚ ¡No te metas en mi vida! ✚ ¡Yo elijo a la persona con la que quiero compartir mi vida!	✚ No estás muy contento con ella/el...
<b>Tú hermana o hija:</b> ✚ Me atrae Julio.	✚ ¿Ese tonto? ✚ A nadie en su sano juicio ... ✚ No confío en él.	✚ ¿Ah, sí?... Háblame de él...
<b>Un/a amigo/a:</b> ✚ El sábado me divertí en grande...	✚ Yo también. Te cuento...	✚ ¡No me digas! ¿Y qué fue lo que pasó?
<b>Tu mamá:</b> ✚ Son varios días que no sabemos de la abuela	✚ ¡Y eso es lo que te preocupa! ✚ Seguro que está bien. ¡Ella se cuida sola!	✚ Te preocupa no saber nada de ella...
<b>El más joven de la casa:</b> ✚ ¡Me gané veinte soles!	✚ ¡Y qué es eso! ¡Yo lo gano en media hora! ✚ ¡Tú sólo piensas en plata!	✚ ¡Veinte soles! ¿Y qué te vas a comprar?

## TRABAJO EN DUOS

A continuación, tendremos un dialogo haciendo uso de la escucha asertiva, durante este proceso experimentarás el escuchar y ser escuchado

### Planes para la semana



Durante esta semana voy a ser asertivo/a por lo menos una vez al día, dándole a algún familiar o amigo/a una buena experiencia de ser escuchado. Más me interesaré en ellos y más se sentirán respetados y movidos a abrirse conmigo. Para planificar, puedo valerme de las preguntas siguientes (Puedo compartir mis planes con la persona que está a mi lado).

1. ¿A quién me resulta difícil escuchar? \_\_\_\_\_  
(Casi siempre es alguien de mi familia)
2. ¿Qué me podría ayudar? \_\_\_\_\_
3. ¿A quién voy a escuchar en las próximas 24 horas? ¿Cómo puedo mostrarle mi interés? \_\_\_\_\_
4. ¿Cómo voy a lograr que hable? \_\_\_\_\_



## *Programa de Entrenamiento Asertivo*

### *Tema 7: Una manera de vivir*

*(Material adaptado por: Mg. Lizley J. Tantalean)*

#### **Una Forma de vida**

El asertividad bien vista es más que un estilo de comunicación, implica una continua acción, es un estilo de vida más libre, más abierto, sin las limitaciones del temor al qué dirán, o los hábitos agresivos que complican nuestras relaciones interpersonales.

Una vida asertiva, es una vida plena que orienta a las personas a llevar sus propias riendas (tomar decisiones y gestionar mejor sus emociones); en un acto de vivir distante del simplemente sobrevivir a las angustias y preocupaciones del día a día.

Libertad emocional que permite superar las propias necesidades para estar atentos a las de los demás y al disfrute de tiempo de calidad con nuestros seres queridos donde el respeto mutuo se enseñe con el ejemplo y se retroalimente con el logro de buenas negociaciones en un esquema GANAR – GANAR.

#### **Visión realista**

Dentro de esta visión positiva, no se puede negar que existe una fuerte tendencia a continuar con las mismas actitudes de ocultamiento y represión de emociones para evitar conflictos; así como las confrontaciones agresivas (por temor a perder el control de la situación).

#### **Claves**

Las claves para fortalecer la asertividad en nuestras vidas son el RESPETO y la APERTURA; **respeto** a las propias necesidades y las de los demás (esperando sus tiempos si es necesario para no invadir su espacio); con una **apertura** que de paso a una comunicación sincera (en primera persona), en la cual cada interlocutor asume la responsabilidad de lo que expresa, **sin generalizaciones** (tanto en términos positivos como negativos); de la misma forma, la apertura para escuchar, comprender y conocer, los requerimientos y críticas de las personas de nuestro entorno.

#### **El Principio**

El hecho de que culmine el curso, no simboliza el fin de lo aprendido, significa un comienzo, bajo la conciencia de comprender las causas y efectos de los estilos agresivo, pasivo e insincero; así como la alternativa asertiva para mejorar nuestra intervención aun en los momentos difíciles, bajo la premisa de que **NO SE PUEDE CAMBIAR A LOS DEMÁS**, el único quien puede cambiar eres tú mismo; la convicción de **hacer caso omiso a cuanto nos impulse a la inactividad y el conformismo de dejar las cosas como están**. Gracias a eso cada uno de los entornos en los que participas se verá beneficiado.

#### **Controlar la agresividad**

En caso de requerirnos apoyo en este sentido, hay dos elementos que son de gran ayuda como los **métodos provisionales** que implican desde desaparecer en la niebla, la técnicas de respiración y relajación, dispersar la mente en lo que nos atrae y proponerse mensajes positivos en torno a la solución del problema; otro punto importante es el **desahogar la cólera**, expresar las emociones ubicando un espacio privado que no afecte al resto de la familia (golpeando el colchón o la almohada, torciendo luna toalla, llorando, haciendo esfuerzo físico con ejercicios o escribir una carta a la persona con al que tienes el problema y llorar sobre ella.

## ENTRAR EN CONTACTO

En cuál de los puntos de la siguiente tabla consideras haber progresado.

Habilidades asertivas			
1°	<b>Expresa abiertamente tus opiniones, sentimientos, necesidades pedidos y cumplidos...</b>	Progreso	
		SI	NO
	Se breve, <u>directo/a</u> , claro/a y específico/a		
	Habla <u>personalmente</u>		
	Mira de frente a la persona, mantente <u>calmo/a</u> y no te defiendas		
2°	<b>Afronta abiertamente pedidos o las criticas</b>	Progreso	
		SI	NO
	Haz <b>preguntas</b> abiertas.		
	Reconocer que talvez necesites <b>tiempo</b> para evaluarlo.		
	Da una respuesta, directa <b>firme</b> y gentil		
	Usa “ <b>superar la marca</b> ”, si no se te respeta		
3°	<b>Critica o afronta abiertamente la injusticia</b>	Progreso	
		SI	NO
	Se breve, claro/a y <b>específico/a</b> .		
	Menciona el efecto ( <b>incluyendo</b> tus sentimientos)		
	Termina con un cumplido <b>específico</b> y sincero.		

## ESTUDIO DE CASOS

Del siguiente listado, escogerás alguna situación que quisieras abordar de forma asertiva mediante juego de roles (trabajar en grupo, intercambiando el rol protagónico)

<b>A</b>	<b>Expresar abiertamente tus opiniones, sentimientos, necesidades pedidos y cumplidos.</b>
1	Quiere pedir un reconocimiento laboral.
2	Un empleado del seguro social te pasa por alto, pero tú deseas consultar en que momento te va a atender.
3	Uno de tus amigos te evita por un mal entendido (estas experimentado un ambiente tenso entre ambos).
4	Eres tú quien asume la mayor parte de gastos en la casa y quieres pedirles a los miembros de tu familia que el aporte sea equitativo.
5	Tus tíos (con quienes vives), quieren que les prestes dinero para remodelar su casa y tú tenías otros planes para ese dinero.
<b>B</b>	<b>Afrontar pedidos o criticas</b>
1	Tu hijo de 12 años, pide permiso para desvelarse viendo una película que consideras inconveniente.
2	Tu supervisor te pide hacer sobre tiempo (el cual no es conveniente)
3	Tienes un amigo desconsiderado, que hace comentarios incomodos sobre tu aspecto.
4	Tu hijo de 15 años te pide permiso para ir a una discoteca para mayores de edad, cuando tú le indicas tu disconformidad, te replica diciéndote desubicado/a y anticuado/a
5	Tu pareja es aprensiva con tus hijos y no te permite participar de forma activa en su crianza.

<b>C</b>	<b>Hacer criticas constructivas o enfrentarse</b>
1	Los platos que lavo tu pareja tienen rastros de grasa.
2	Tu suegra malcría a tus hijos
3	Un amigo bastante indiscreto te hace preguntas demasiado personales
4	La profesora de tu hijo, fue intolerante con él, le levanto la voz y no le permitió ir al baño
5	Quieres devolver un producto que esta vencido

## Planes para la semana



1. ¿Qué momento del día dedicaré para tomar consciencia de mi conducta y prever mis días?

---

2. Que técnicas alternativas o para desahogar la cólera serían más efectivas para controlar la agresividad.

---

3. ¿Cuáles son tus aficiones y actividades favoritas?; escribe tres de las más importantes e indica con un aspa ¿cuál de ellas realizaras dentro de las 48 horas?

a) \_\_\_\_\_

b) \_\_\_\_\_

c) \_\_\_\_\_

## **ANEXO 4: Información adicional del personal de serenazgo del Distrito de Breña**

- 4.1 Funciones y perfil del personal de serenazgo
- 4.2 Estadísticas en función a la seguridad ciudadana del Distrito de Breña (Histórico)

## Anexo 4.1

Funciones del personal de serenazgo de Breña, según puesto 2019

Puesto	Funciones
<b>Jefe de grupo</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Brindar seguridad a las instalaciones de los locales municipales.</li> <li>2. Elaboración de informes de ocurrencias diarias.</li> <li>3. Supervisa y controla al personal en los distintos locales municipales</li> </ol>
<b>Agente de seguridad interna</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Brindar seguridad a las instalaciones de los locales municipales.</li> <li>2. Elaboración de Informes de ocurrencias diarias.</li> </ol>
<b>Chofer vehicular de serenazgo</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar patrullaje con la Unidad móvil asignada, por diferentes lugares del distrito.</li> <li>2. Apoyar al agente de Serenazgo en la erradicación de gente de mal vivir que atente contra la tranquilidad pública.</li> <li>3. Trasladar al personal de Serenazgo a los diferentes puntos donde sean asignados.</li> <li>4. Apoyar en los diferentes operativos conjuntos con la PNP en la conducción de unidades móviles. S. Apoyar en la búsqueda de personas desaparecidas, recorriendo calles del distrito.</li> </ol>
<b>Chofer de moto de serenazgo</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar patrullaje con la Unidad móvil asignada, por diferentes lugares del distrito.</li> <li>2. Apoyar al agente de Serenazgo en la erradicación de gente de mal vivir que atente contra la tranquilidad pública.</li> <li>3. Trasladar al personal de Serenazgo a los diferentes puntos donde sean asignados.</li> <li>4. Apoyar en los diferentes operativos conjuntos con la <b>PNP</b> en la conducción de unidades móviles.</li> <li>5. Apoyar en la búsqueda de personas desaparecidas, recorriendo calles del distrito.</li> </ol>
<b>Sereno a pie</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Coordinar y controlar la vigilancia de los hogares y la integridad física de los vecinos.</li> <li>2. Acudir a prestar apoyo que solicite la vecindad en caso de atentados contra la tranquilidad pública.</li> <li>3. Atender la denuncia de los vecinos sobre violación de normas y derechos ciudadanos.</li> <li>4. Atender de manera inmediata las emergencias que se presentan en los diferentes lugares del distrito Breña.</li> <li>5. Erradicar drogadictos, alcohólicos e indigentes que atentan con la tranquilidad de la vecindad.</li> <li>6. Coordinar y actuar conjuntamente con la PNP para el cumplimiento de sus funciones.</li> <li>7. Apoyo a mujeres y niños por maltrato físico y psicológico, reportándolos a la comisaria.</li> </ol>

**Fuente:** Convocatoria CAS 006-2019- CEPPCAS -MDB

Cabe indicar que la municipalidad en este aspecto tiene un perfil adscrito a los requisitos que implica cada puesto, según la convocatoria antes mencionada,

Perfil del personal de serenazgo de breña, según puesto 2019

Puesto	Requisitos	Detalle
<b>Jefe de grupo</b>	Experiencia	Un año como Agente de Seguridad Particular y/o Agente de Serenazgo
	Competencias	Responsabilidad, Traslados y atención Cumplimiento de actividades de Seguridad Ciudadana
	Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios	Estudios de secundaria completa
	Cursos y/o estudios de especialización	Capacitaciones o cursos sobre Seguridad Particular o Ciudadanía
<b>Agente de seguridad interna</b>	Experiencia	6 meses como Agente de Seguridad Particular y/o Agente de Serenazgo
	Competencias	Responsabilidad, Traslados y atención. Cumplimiento de actividades de Seguridad Ciudadana
	Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios	Estudios de secundaria completa
	Cursos y/o estudios de especialización	Capacitaciones o cursos sobre Seguridad Particular o Ciudadanía
<b>Chofer Vehicular de serenazgo</b>	Experiencia	6 meses como conductor, seguridad ciudadana o seguridad particular
	Competencias	Responsabilidad, Traslados y atención
	Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios	Estudios de secundaria completa
	Cursos y/o estudios de especialización	Licencia de conducir Categoría A-II-A /A-II-8 (INDISPENSABLE)
<b>Chofer de moto de Serenazgo</b>	Experiencia	6 meses como chofer de moto, haber trabajado en seguridad ciudadana
	Competencias	Responsabilidad Traslados y atención
	Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios	Estudios de secundaria completa
	Cursos y/o estudios de especialización	Licencia de conducir Categoría B II-b / B II-C (INDISPENSABLE)
<b>Sereno a pie</b>	Experiencia	6 meses como Agente de Serenazgo y/o Agente de Seguridad particular o haber realizado el servicio militar
	Competencias	Responsabilidad, Traslados y atención Cumplimiento de actividades de seguridad ciudadana
	Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios	Estudios de secundaria completa

Fuente: Convocatoria CAS 006-2019- CEPPCAS -MDB

## Anexo 4.2

Accionar Delictivo – Consolidado de las Comisarías de Breña y Chacra Colorada -  
Enero a diciembre del 2015

Nº	TIPO DE ACTO DELICTIVO	Comisaría de Breña		Comisaría de Chacra Colorada	
		f	%	f	%
1	Hurto (simple y agravado)	763	34.98%	633	30.83%
2	Transito	425	19.49%	378	18.41%
3	Faltas	363	16.64%	190	9.25%
4	Robo (simple y agravado)	303	13.89%	460	22.41%
5	Familia	192	8.80%	226	11.01%
6	Microcomercialización de droga	65	2.98%	15	0.73%
7	Lesiones	41	1.88%	75	3.65%
8	Estafa	12	0.55%	21	1.02%
9	Delito contra la libertad sexual	6	0.28%		
10	Otros	5	0.23%	3	0.15%
11	Usurpación	2	0.09%		
12	Delito contra la fe publica	2	0.09%	5	0.24%
13	Homicidio calificado	1	0.05%		
14	Tenencia ilegal de armas	1	0.05%	1	0.05%
15	Homicidio sin especificar	-	0.00%	1	0.05%
20	Apropiación ilícita	-	0.00%	2	0.10%
24	Coacción	-	0.00%	2	0.10%
25	Violación a domicilio	-	0.00%	3	0.15%
26	Violación de la intimidad, tentativa	-	0.00%	5	0.24%
27	Violación sexual hecho consumado	-	0.00%	7	0.34%
28	Tentativa de violación sexual	-	0.00%	3	0.15%
29	Actos contra el pudor (tocamiento)	-	0.00%	8	0.39%
31	Delito contra orden económico financiero	-	0.00%	1	0.05%
32	Contra la administración publica	-	0.00%	9	0.44%
<b>TOTAL</b>		<b>2,181</b>	<b>100%</b>	<b>2,053</b>	<b>100%</b>

Fuente: Plan Local de Seguridad Ciudadana Breña - 2016

Delitos reportados por las comisarías de Chacra Colorada y Breña 2015

Nº	Comisaría	f	%
1	Comisaría de Chacra Colorada	<b>2,053</b>	48.49%
2	Comisaría de Breña	<b>2,181</b>	51.51%
	Total	<b>4,234</b>	100%

Fuente: Comisarla de Breña y Chacra Colorada

Denuncias por Delitos y Faltas reportadas por las Comisariías de Breña y  
Chacra Colorada – 2016

N°	DESCRIPCIÓN	f	%
1	Hurto	868	29.52%
2	Robo	375	12.76%
3	Daño físico	298	10.14%
4	Choque con atropello	173	5.88%
5	Lesiones	153	5.20%
6	Atropello	141	4.80%
7	Choque y fuga	104	3.54%
8	Faltas contra las personas	92	3.13%
9	Daño físico y psicológico	90	3.06%
10	Hurto agravado	85	2.89%
11	Hurto de vehículo	79	2.69%
12	Conducción en estado de ebriedad o drogadicción.	70	2.38%
13	Tráfico ilícito de drogas	59	2.01%
14	Distribuir Droga en pequeñas cantidades o consumo individual	59	2.01 %
15	Estafa	45	1.53%
16	Maltrato sin lesión	34	1.16%
17	Daño psicológico	24	0.82%
18	Operativo barras bravas	23	0.78%
19	Actos contra el pudor	20	0.68%
20	Microcomercialización de drogas	17	0.58%
21	Robo agravado	16	0.54%
22	Usurpación	16	0.54%
23	Violación sexual	16	0.54%
24	Atropello y fuga	13	0.44%
25	Caída de pasajero con atropello	13	0.44%
26	Operativo pandillaje juvenil	12	0.41%
27	Apropiación ilícita común	10	0.34%
28	Agresión sin daño	9	0.31%
29	Lesiones	7	0.24%
30	Muerte por suicidio	4	0.14%
31	Tentativa de violación	4	0.14%
32	Extorción	3	0.10%
33	Coacción	3	0.10%
34	Violación de domicilio	3	0.10%
35	Lesiones por armas de fuego (PAF)	1	0.03%
36	Muerte por arma de fuego (PAF)	1	0.03%
TOTAL		2,940	100%

**Fuente:** Plan Local de Seguridad Ciudadana Breña - 2017

Delitos reportados por las comisarías de Chacra Colorada y Breña 2016

N°	Comisaría	Total de denuncias	Porcentaje
1	Comisaría de Chacra Colorada	1580	53.74%
2	Comisaría de Breña	1360	46.26%
	Total	2940	100.00%

Fuente: Plan Local de Seguridad Ciudadana Breña - 2017

Intervenciones realizadas por el personal de Serenazgo durante el año 2015

Tipo de Intervención		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Apoyos a la Comunidad	Robos	21	32	7	6	5	21	18	22	28	23	19	22
	Traslado a Hospital	9	6	4	4	4	9	11	8	5	7	10	15
	Peloteros	48	15	25	23	18	48	34	27	11	9	4	3
	Ruidos molestos	49	36	41	39	29	49	37	59	25	18	11	21
	Violencia familiar	6	8	5	3	2	6	6	10	5	6	4	12
	Incendios	1	2	1	1	1	1	5	3	3	3	2	5
	Grescas	14	21	13	10	8	14	14	19	20	15	8	9
	Accidentes	15	12	13	9	7	15	15	13	7	11	8	15
	Desaparecidos	2	0	1	1	1	2	2	3	1	2	1	5
Otro Apoyos	Retenciones	13	18	12	15	35	13	15	10	12	14	16	22
	Cierre de Establecimientos	33	45	28	21	22	33	33	58	28	25	28	15
	Notificaciones	55	85	30	32	28	55	60	63	31	47	60	31
	Recojo de	2	6	1	3	6	2	10	2	5	8	5	48
	Recojo de Trastos	0	3	9	7	5	0	0	2	5	3	3	65
Erradicación de Personas	Alcohólicos	361	338	376	321	299	361	320	290	181	230	195	180
	Ambulantes	176	186	190	178	220	176	120	266	180	208	174	155
	Recicladores	16	25	32	25	21	16	22	14	3	6	4	25
	Drogadictos	63	29	61	72	68	63	46	133	181	170	140	65
	Pandilleros	9	6	6	5	2	9	15	36	16	9	3	4
	Indigentes	49	21	42	38	27	49	35	0	22	18	10	8
Total		942	894	897	813	808	942	818	103	769	832	705	725

Fuente: Plan Local de Seguridad Ciudadana Breña – 2016