
ASERTIVIDAD Y SU PAPEL EN LA FORMACIÓN DE LOS ADMINISTRADORES

Alma Patricia Aduna Mondragón¹
Miguel Angel Rosado Chauvet²
Epifanio García Mata²

Resumen

Como cualquier otra habilidad humana, la asertividad es susceptible de aprenderse, entrenarse y mejorarse. Esto se consigue mediante entrenamientos que aplican técnicas cognitivo conductuales.

Las habilidades sociales son básicas para lograr mejores resultados en nuestra vida diaria, sin importar el ámbito de acción: escolar, social, laboral, recreativo, personal, etc. Cuando estas habilidades no están suficientemente desarrolladas el individuo no logra sortear eficazmente situaciones que entorpecen su crecimiento.

Para los estudiantes universitarios, contar con habilidades asertivas y sociales los apoya para alcanzar con mayor calidad sus objetivos académicos, principalmente, además de los ya mencionados.

En este trabajo se presenta el perfil de los alumnos de la licenciatura en Administración de la Universidad Autónoma Metropolitana-Unidad Iztapalapa obtenido a través de la aplicación de la Escala de Auto-Expresión Colegial de Galasssi, DeLo, Galassi y Bastien (1974), la cual fue normalizada para efectos de este estudio.

¹ Profesora Investigadora del Departamento de Economía de la Universidad Autónoma Metropolitana-Unidad Iztapalapa.

² Profesor Investigador del Departamento de Economía de la Universidad Autónoma Metropolitana-Unidad Iztapalapa.

Introducción

De acuerdo con Eceisa, Errieta y Goñi (2008), las habilidades sociales o interpersonales han sido objeto de un creciente interés durante los últimos años en diferentes ámbitos de la psicología; añadiríamos a esta apreciación que para el desarrollo profesional de cualquier persona tienen un impacto muy importante por lo que también se ha incrementado dicho interés en otras áreas. Sin embargo, acordamos con estos investigadores en que tanto su evaluación como la intervención psicológica para su mejora se han enfrentado con una gran proliferación de clasificaciones o categorías divergentes de las mismas.

Es a mediados de 1970 cuando se inicia el estudio de esta dimensión social del comportamiento, continuando el interés a través de investigaciones como las de: Caballo y Ortega (1989); Inglés (2003); Sánchez, Rivas y Trianes (2006).

Debe señalarse que en la actualidad, dicha dimensión ha adquirido una gran relevancia debido a que el ser humano se ve sometido, cada vez más, a interacciones frecuentes con personas que no están dentro de su microsistema, es decir, familiares y/o amigos; de este modo, y para que las relaciones interpersonales resulten satisfactorias y productivas, los individuos deben sentirse valorados y respetados, lo que depende principalmente de poseer una serie de habilidades que involucran asertividad.

Por su parte, Glaser (1981) menciona que se ha encontrado que la aprensión en la comunicación oral se relaciona con el rendimiento académico, las variables de personalidad, la elección ocupacional, la autoestima, la conducta no verbal y la percepción de los compañeros.

En la Unidad Iztapalapa de la Universidad Autónoma Metropolitana, desde hace tiempo fue diseñado un programa para tratar de mejorar las habilidades de comunicación oral de los estudiantes, que se basó en el entrenamiento asertivo. Este entrenamiento enfatiza la autoexpresión socialmente aceptable, apoyando el mejoramiento de la autoestima y la autoeficacia y tiene como objetivo ampliar el repertorio conductual por medio de una serie de técnicas y situaciones como parte de un proceso en el cual las personas se sienten cómodos consigo mismos y en su relación con los demás (Lange y Jacobowsky, 1976; mencionado en Aduna y Bolaños, 2003).

Para evaluar las habilidades sociales y de comunicación de los participantes, se utilizó la escala de Auto-Expresión Colegial de Galassi *et al.*, (1974), además de haber considerado otros instrumentos como el de Gambrill y Richey (1975) y el de Rathus (1973). Finalmente, se utilizó una versión modificada de la Escala de Auto-Expresión Colegial de Galassi *et al.*, la cual fue normalizada³ para los fines de este trabajo y poder obtener un perfil más cercano y válido de los estudiantes de la Licenciatura en Administración de la UAMI (anexo 1).

El énfasis teórico de las habilidades sociales se ha colocado sobre todo en el constructo denominado asertividad, por lo que se mencionará principalmente este concepto en el desarrollo del estudio.

Marco conceptual

De acuerdo con Castaños, Reyes, Rivera y Díaz-Loving (2011), la falta de asertividad conduce al desarrollo, establecimiento y mantenimiento de conductas desadaptativas en los individuos, repercutiendo, así, en su bienestar biopsicosocial.

Estos investigadores mexicanos han encontrado que las dificultades para comunicarse asertivamente con otros, repercuten de manera negativa en las habilidades de la persona para disfrutar de las relaciones y para cumplir sus metas personales pudiendo conducir, de este modo, al desarrollo de psicopatologías y al mantenimiento del deterioro social y ocupacional.

Alarcón *et al.* (2003) resaltan que las posibilidades de éxito en la interacción social tienen mucho que ver con la forma de afrontar problemas, por lo que es necesario saber controlar las emociones sin permitir que el estrés disminuya la calidad de afrontamiento en un evento determinado. Asimismo, que el buen manejo de las conductas asertivas y de afrontamiento de problemas aumenta la eficacia de las personas y que es por este motivo que cada vez más, las empresas necesitan contar con individuos equilibrados, con personalidades capaces de actuar con firmeza.

³ La falta de normas limita el uso de estos instrumentos y se requiere mayor información acerca de la validez y la confiabilidad de las mediciones, así como mayor consistencia y precisión en la aplicación del análisis factorial (Castaños, Reyes, Rivera y Díaz-Loving (2011).

Por lo anterior, en este trabajo, se considera que la asertividad debe ser evaluada y fomentada en nuestros estudiantes para apoyar su desarrollo personal y/o profesional.

Definiciones de asertividad

La asertividad se puede definir como la capacidad para transmitir hábilmente opiniones, intenciones, posturas, creencias y sentimientos⁴.

Es la habilidad de expresar ideas positivas y negativas y los sentimientos de una manera abierta, honesta y directa que reconoce nuestros derechos al mismo tiempo sigue respetando los derechos de otros; que permite asumir la responsabilidad de nosotros mismos y nuestras acciones, sin juzgar ni culpar a otras personas lo que permite afrontar de manera constructiva y encontrar una solución mutuamente satisfactoria para un conflicto existente⁵.

Rich y Schroeder (1976), encuentran definiciones que precisan el concepto de asertividad como el comportamiento que permite a la persona actuar en su propio interés, defenderse sin caer en la ansiedad y expresar sus derechos sin destruir los de los demás.

Según Delamater y McNamara (1986) se trata de la expresión honesta y legítima de los propios derechos, sentimientos, creencias e intereses sin violar o menospreciar los derechos de los demás.

Alarcón *et al* (2003), señalan que la asertividad se entiende como la conducta que afirma, asevera o ratifica las opiniones propias en situaciones interpersonales y que tiene como consecuencia el producir y mantener auto-refuerzos, sin utilizar conductas aversivas para otros.

Dimensiones de la asertividad

Lazaruz (1973) señala que las principales clases de respuesta que abarcan la asertividad son cuatro. La capacidad de:

⁴ http://trastornodeansiedadsocial.blogspot.com/2009/03/asertividad-entrada-1-de-4_30.html
Consultada el 20 de febrero de 2011.

⁵ http://EzineArticles.com/?expert=Lee_Hopkins Consultada el 25 de junio de 2011.

1. Decir no.
2. Pedir favores y hacer peticiones.
3. Expresar sentimientos positivos y negativos.
4. Iniciar, mantener y terminar conversaciones.

Caballo (1993a) propone las siguientes dimensiones de estudio para la asertividad: a) hacer y aceptar cumplidos; b) hacer y rechazar peticiones; c) defensa de los derechos; d) iniciar y mantener conversaciones; e) expresión de opiniones personales; f) manejo de críticas; g) expresión justificada de molestia y desagrado; h) expresión de amor y afecto; i) hablar en público.

Carrasco *et al* (1989) por su parte, realizan una revisión de literatura muy interesante donde encuentran que la conducta asertiva está formada por los siguientes tipos de *comportamiento*: conductas de oposición, enfrentamiento y defensa; manifestación de opiniones personales; dar y aceptar cumplidos; hacer peticiones; expresar sentimientos positivos o de afecto y expresar el desagrado o enfado; iniciar y mantener conversaciones y expresar limitaciones personales.

Tomando en cuenta el *modo* de llevar a cabo estos comportamientos, se considera que deben manifestarse de forma directa, sin ansiedad excesiva e inapropiada y de una manera no amenazante ni punitiva para las otras personas implicadas en la interacción.

En lo que toca a las *situaciones* en las que estas conductas pueden aparecer, señalan que se deberían rastrear las áreas en las que se encuentra inmerso el sujeto: área familiar, laboral, amistades y servicios.

Por último, en cuanto al *rango de personas* ante las que puede producirse la aserción, se considera que afecta diferencialmente a la emisión de la conducta asertiva el hecho de que los interlocutores sean extraños o personas de diferente sexo, figuras de autoridad o personas de distinta edad.

Ventajas de la comunicación asertiva

Hay muchas ventajas de la comunicación asertiva, en particular las siguientes:

- Ayuda al bienestar consigo mismo y con los demás.
- Aumenta la autoestima.
- Ayuda a alcanzar metas.
- Se minimiza el daño a otras personas.
- Reduce la ansiedad.
- Permite tomar decisiones y elecciones libres en la vida.
- Permite expresar, tanto verbal como no verbalmente, una amplia gama de sentimientos y pensamientos, tanto positivos como negativos.

Además, la habilidad asertiva consiste en crear las condiciones que permitan conseguir todos y cada uno de estos cuatro objetivos:

1. Eficacia.
2. Sentirse cómodo al actuar.
3. Ocasionar las mínimas consecuencias negativas para uno mismo, para el otro y para la relación en situaciones en que se pone de manifiesto un conflicto de intereses.
4. Establecer relaciones positivas con los demás.

Asertividad y conflicto

La meta principal de la asertividad consiste en mejorar la auto imagen y aumentar la efectividad en situaciones sociales y profesionales. El

comportamiento asertivo puede optimizar la contribución del individuo a la organización o en general a un contexto social. Sin embargo, este comportamiento puede lograrse solamente si comprendemos y respetamos los derechos individuales.

La persona que practica una conducta asertiva se percibe como autoeficaz al sentirse capaz de hacer aquello que cree y desea hacer. Por todo ello, un estilo asertivo permite conservar una relación de confianza con los otros, y de otro lado, la autoestima.

Las personas deben estar preparadas para manejar inteligentemente los conflictos interpersonales. Estos surgen naturalmente, debido a que los individuos poseen creencias, sentimientos y deseos divergentes. De no manejarse con cuidado, estos conflictos pueden causar sentimientos de inseguridad, exclusión, irritación y frustración. Tales situaciones de tensión pueden prevenirse por medio de un comportamiento asertivo responsable.

Una vez que las personas comprenden realmente las metas, derechos y comportamientos asertivos, aprecian con prontitud su valor en promover el desarrollo de conceptos saludables de la autoestima y la habilidad interpersonal efectiva.

En un clima adecuado, los individuos pueden lograr sus derechos sin perjudicar a otros ni ir en contra de los derechos de los demás. La actuación asertiva ayuda a que las personas controlen su comportamiento (siendo menos temerosas y más expresivas sin llegar a la agresividad y hostilidad). Al aplicarse correctamente, la asertividad establece un balance de poder entre individuos en conflicto, de manera que cada uno obtenga provecho de la interrelación. El propósito no es someter a otros, sino más bien asegurar la satisfacción mutua en la resolución de conflictos.

Patrones de comportamiento pasivo, agresivo y asertivo

La comparación de los patrones de comportamiento asertivo, agresivo y pasivo, provee una visión sobre los beneficios personales, profesionales y organizacionales que aporta el conocimiento asertivo responsable.

Comportamiento pasivo. Ocurre cuando la persona renuncia a sus derechos por complacer a los demás. Estas personas usualmente justifican su comportamiento con el supuesto deseo de no querer crear problemas o involucrarse en situaciones desagradables. Cuando surgen conflictos interpersonales inevitables, típicamente, las personas pasivas no expresan sus opiniones o sentimientos tratando de ocultarlos. Nuestra cultura promueve la pasividad al enseñar a los individuos a no expresar sentimientos por el miedo de ofender a otros. En realidad, tal comportamiento motiva a otros a aprovecharse de la situación y a infringir los derechos de la persona pasiva.

Los efectos de la continua pasividad son acumulativos y en último término, devastadores. La pasividad erosiona la autoconfianza y, en algunos casos, causa depresión severa y un sentido general de minusvalía. Las personas pasivas rara vez logran su pleno potencial.

Comportamiento agresivo. Ocurre cuando las personas pelean por sus derechos de tal manera que llegan a violar los derechos de los demás. Los individuos agresivos con frecuencia se comportan ofensivamente y utilizan el sarcasmo y la intimidación para dominar a otros. Tienden a emitir señales sutiles que crean climas de comunicación defensiva y provocan discusiones y hostilidades en lugar de promover la cooperación. Promueve una reacción de antagonismo en los demás.

En los encuentros agresivos, los participantes se ven forzados a adoptar posiciones antagónicas. El comportamiento agresivo se manifiesta de muchas maneras, todas improductivas. Al igual que las personas pasivas, los individuos agresivos se preocupan por su incapacidad de establecer relaciones amistosas y resolver conflictos satisfactoriamente.

Comportamiento asertivo. Ocurre cuando los individuos defienden sus derechos sin que ello implique violar los derechos de los demás. La asertividad implica expresiones directas, honestas y apropiadas de nuestras creencias, necesidades y sentimientos. Significa auto respeto; es decir, valorarse a uno mismo y tratarse con tanta inteligencia y consideración como merece cualquier ser humano.

Debido a que las personas asertivas consideran que todos los individuos tienen iguales derechos a expresarse honestamente, demuestran que respetan a los demás tanto como a sí mismos.

Las personas asertivas pueden escuchar las críticas, evaluarlas si son pertinentes y luego negociar los cambios de comportamiento deseables.

Metodología

Casos. La muestra incluye 59 casos, de los cuales 27 son mujeres y 31 son hombres. Las edades oscilan entre 20 años y 31 años, con una mediana de 22 años.

La muestra no es aleatoria irrestricta, conteniendo casos de grupos enteros sin que hayan respondido varios de ellos. Por este proceso de selección los resultados sólo se circunscriben a los participantes, de acuerdo con el enfoque del método de casos.

Instrumento. Se aplicó la Escala de Autoexpresión Colegial modificada a partir de la original de Galassi, DeLo, Galassi, y Bastien (1974) integrada por 50 ítems.

Procedimiento. Las aplicaciones se llevaron a cabo proporcionándoles el instrumento a los estudiantes, con la preferencia de las respuestas de inmediato, pero permitiendo respuestas postergadas llevadas a cabo en el domicilio de los estudiantes.

Limitaciones y posibilidades de las variables categóricas

La variable “División” resultó ser una constante al no haber inscritos de otras Divisiones de estudio en la muestra y la variable “Carrera” prácticamente estuvo representando la Licenciatura de Administración, a excepción del caso S02 que no incluyó el dato, el caso S04 que es de la Licenciatura de Sociología y el caso S27 que es de la Licenciatura de Economía.

La variable “Género” sólo presenta un caso sin el dato, por lo que puede trabajarse con suficiente precisión para la muestra.

La variable “Edad” se dicotomizó entre quienes reportan 22 años o menos y quienes reportan más de 22 años. De los 59 casos 43 reportaron el dato.

La variable “¿Trabaja?” presenta ocho casos sin el dato, incluyendo 24 respuestas en “Sí” y 27 en “No”. Estas proporciones tienden a darse más en la segunda mitad de la carrera.

Resultados

Al aplicar la Escala de Auto-Expresión Colegial se obtuvo una confiabilidad de 0.864 de coeficiente Alfa de Cronbach. Después de realizar un doble análisis de ítemes el índice llegó a 0.873 de confiabilidad con 31 ítemes totales. La dificultad total del instrumento es de 0.692 indicando una mayor anuencia hacia los postulados incluidos; sin embargo, se incrementa a 0.705 al eliminar los 19 ítemes rechazados por ambos procesos de análisis.

Los métodos de análisis de ítemes utilizados son el “Método Clásico” que incluye los indicadores de *Direccionalidad y Discriminación*, el otro método es el Análisis Factorial, utilizando el método de componentes principales y sin rotación de ejes, utilizando sólo el primer componente, el cual incorpora la máxima correspondencia con el constructo bajo análisis.

El índice de direccionalidad rechaza los ítemes: AE07, AE21, AE25, AE27, AE31 y AE34 por presentar valores mayores a 0,8436 implicando una aceptación mayor a la probabilidad admitida para cinco opciones ($k = 5$) con $p = 0.50$, $q = 0.50$ para un mayor control de la varianza y $z = 1.96$ para control de los errores tipo I y tipo II, mediante la fórmula para valores extremos derivada por Rosado (2010:66).

El índice de discriminación rechaza los ítemes: AE14, AE28, AE30 y AE31 mediante el método Ítem-Escala, con valores menores a $r = 0.196$ y $n > 30$ bajo el supuesto de aproximación a la normal.

El modelo Clásico, con ambos indicadores, rechaza los ítemes: AE07, AE14, AE21, AE25, AE27, AE28, AE30, AE31 y AE34, habiendo aceptado 41 ítemes de los 50 totales.

Posteriormente se replicó el estudio a través del Análisis Factorial con el método de Componentes principales y utilizando sólo el primer factor que representa una mayor saturación directa del *constructo* bajo análisis, y sin utilizar la rotación de ejes. Mediante este análisis se rechazaron los ítemes: AE01, AE02, AE03, AE10, AE11, AE14, AE20, AE23, AE28, AE30, AE31, AE35, AE44 y AE50 con valores menores al valor crítico de 0.300 mínimo del modelo.

Mediante la replicación con el modelo Clásico y el Factorial, se rechazaron los ítemes: AE01, AE02, AE03, AE07, AE10, AE11, AE14, AE20, AE21, AE23, AE25, AE27, AE28, AE30, AE31, AE34, AE35, AE44 y AE50.

Esta replicación directa permite mayor seguridad en la generalización de los hallazgos, aunque ésta sólo pueda ampliarse a los casos estudiados por la limitante del tipo de muestreo.

Género

DIFERENCIAS ENTRE MUJERES Y HOMBRES CON EL INSTRUMENTO COMPLETO

Género	M	s	n	t	sig
Femenino	138,78	19,383	27	0,169	ns
Masculino	143,65	21,448	31		

Los hombres presentan puntuaciones mayores, pero la diferencia no resulta significativa.

DIFERENCIAS ENTRE MUJERES Y HOMBRES CON EL INSTRUMENTO REDUCIDO

Género	M	s	n	t	sig
Femenino	85,15	14,136	27	0,276	ns
Masculino	89,77	17,060	31		

Los hombres presentan puntuaciones mayores, pero la diferencia no resulta significativa.

Edad

DIFERENCIAS ENTRE EDADES CON EL INSTRUMENTO COMPLETO

Edad	M	s	n	t	sig
22 o menos	142,03	21,590	40	0,083	ns
Más de 22	139,68	17,798	19		

Los casos de menor edad presentan puntuaciones mayores, pero la diferencia no resulta significativa.

DIFERENCIAS ENTRE EDADES CON EL INSTRUMENTO REDUCIDO

Edad	M	s	n	t	sig
22 o menos	88,23	15,608	40	0,128	ns
Más de 22	85,63	16,382	19		

Los casos de menor edad presentan puntuaciones mayores, pero la diferencia no resulta significativa.

¿Trabaja?

DIFERENCIAS ENTRE SITUACIONES LABORALES CON EL INSTRUMENTO COMPLETO

¿Trabaja?	M	s	n	t	sig
No	137,33	22,331	27	0,397	ns
Sí	149,08	16,336	24		

Los casos que trabajan presentan puntuaciones mayores, pero la diferencia no resulta significativa.

DIFERENCIAS ENTRE SITUACIONES LABORALES CON EL INSTRUMENTO REDUCIDO

¿Trabaja?	M	s	n	t	sig
No	83,30	16,520	27	0,584	ns
Sí	93,88	13,854	24		

Los casos que trabajan presentan puntuaciones mayores, pero la diferencia no resulta significativa.

Conclusiones

Este estudio se realizó con la normalización de la *Escala de Autoexpresión Colegial modificada a partir de la original de Galassi, DeLo, Galassi, y Bastien (1974)* para conocer el perfil del estudiante de la licenciatura en Administración de la UAMI-I con relación a la asertividad, encontrándose que existe una pequeña diferencia a favor de los hombres de menor edad y que sí trabajan en el sentido de ser más asertivos.

Al analizar los resultados tomando en cuenta la escala reducida, aumenta ligeramente esta diferencia mediante el doble análisis de ítems, esto significa que es de gran relevancia iniciar acciones sistemáticas para lograr el desarrollo y mantenimiento de esta habilidad en nuestros estudiantes para apoyar su formación.

Por otra parte, es importante destacar los valores de confiabilidad de 0.864 de coeficiente Alfa de Cronbach con el instrumento completo y un incremento después de realizar el doble análisis de ítems a 0.873, siendo significativo el valor a partir de 0.196 y rebasando el mínimo psicométrico internacional de 0.600 de regla impuesta superior a la norma crítica estadística. Esto último se sugiere cuando se trata de normalizaciones amplias que no corresponden a nuestro caso por no buscarse la generalización.

Otro valor notable que se ve beneficiado con la reducción del instrumento es el de la dificultad total del instrumento que de 0.692 se incrementa a 0.705 al eliminar los 19 ítems rechazados por ambos procesos de análisis, indicando una mayor anuencia hacia los postulados incluidos. Esto implica una autoevaluación más positiva del estudiante con respecto a los criterios asociados con el *locus* de control interno.

Además de los resultados presentados sobre la normalización de la Escala de Auto-Expresión Colegial y sobre el perfil del estudiante de Administración de la UAMI, se consideró interesante incorporar las conclusiones de otras investigaciones vinculadas con este rasgo, para poder continuar realizando estudios al respecto:

1. La población mexicana se caracteriza por la inhabilidad de tener enfrentamientos directos cara a cara, de hacer valer sus derechos en diferentes situaciones de la vida cotidiana o de consumo, de decir “no”, y de expresar sus opiniones, necesidades y sentimientos sobre todo con familiares, amigos o la pareja; lo cual puede deberse a que los mexicanos tienen un estilo de confrontación pasiva a los desafíos y problemas de la vida, por lo que se adaptan al medio en lugar de modificarlo, es decir, con tal de complacer a los demás, se prefiere cambiar que exigir el respeto de los derechos (Flores, Díaz-Loving y Rivera, 1987; en Castaños, Reyes, Rivera y Díaz-Loving, 2011).
2. Para el mexicano es muy importante el estilo de vida afiliativo; es decir, las relaciones interpersonales con la familia y amigos son fuente de satisfacción, por lo que no es capaz de exigir sus derechos, de expresar sus sentimientos, necesidades y deseos, entre otros. La simpatía es una forma de lograr objetivos afiliativos dentro de las relaciones interpersonales que son tan importantes para él (Díaz-Guerrero, 1994; en Castaños, Reyes, Rivera y Díaz-Loving, 2011).
3. La presencia de autoverbalizaciones negativas como elemento cognitivo básico de la actuación social inadecuada; es decir, que los pensamientos negativos (creencias irracionales) interfieren con la conducta social adecuada y para este caso están indicadas las técnicas de reestructuración cognitiva (Caballo y Buela, 1989).
4. De acuerdo con el modelo de evaluación cognoscitiva, la evaluación negativa del desempeño y la expectativa de consecuencias adversas son las principales responsables de la aprensión y la evitación de la comunicación oral (Curran, 1977; mencionado en Glaser, 1981). Por lo que las autoverbalizaciones negativas dan por resultado criterios no reales, percepciones equivocadas acerca del propio desempeño y un autoreforzamiento insuficiente.
5. Las habilidades sociales tienen una especificidad situacional, es decir, que se manifiestan o no en una situación dada en función de variables personales, de factores del ambiente y/o de su interacción (Eceiza *et al*, 2008).

Bibliografía

- Aduna, A.P. y Bolaños, J. (2003). *Curso para reducir la ansiedad ante la participación en grupo (escolar y social)*, Editorial Trillas, México.
- Alarcón, C., Cervantes, M.E., Domínguez, A.F., Hernández, J. y Velázquez, M.T. (2003). *Rev Enferm IMSS*, 11 (3): 133-142.
- Caballo, V.E. y Ortega, A.R. (1989). "La escala Multidimensional de Expresión Social: algunas propiedades psicométricas", *Revista de Psicología General y Aplicada*, 42, 215-221.
- Caballo, V.E. y Buela, G. (1989). "Diferencias conductuales, cognitivas y emocionales entre sujetos de alta y baja habilidad social", *Revista de Análisis del Comportamiento*, 4, 1-19.
- Caballo, V.E. (1993a). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*, Siglo XXI, Madrid.
- Castaños, S., Reyes, I., Rivera, S. y Díaz-Loving, R. (2011). "Estandarización del Inventario de Asertividad de Gambrill y Richey-II", *RIDEP*, No. 29. Vol. 1.
- Carrasco, I, Clemente, M. y Llavona, L. (1989). "Análisis del inventario de aserción de Gambrill y Richey", *Estudios de Psicología*, 37, 63-74.
- Delamater, R.J. y Mc Namara, J.R. (1986). "The social impact of assertiveness: Research findings and clinical implications", *Behavior modification*, 10 (a), 139-159.
- Eceisa, M., Errieta, M. y Goñi, A. (2008). "Habilidades sociales y contextos de la conducta social", *Revista Psicodidáctica*, Vol. 13, No. 1, pp. 11-26.
- Galassi, J.P., DeLo, J.S., Galassi, M.D. y Bastien, S. (1974). "The College Self-Expression Scale: A mesure of Assertiveness", *Behavior Therapy*, 5, 165-171.
- Gambrill, E.D. y Richey, C.A. (1975). "An assertion inventory for use in assessment and research", *Behavior Therapy*, 6, 550-561.

- Glaser, S (1981). "Oral communication apprehension and avoidance: The current status of treatment research", *Communication Education*, Volume 30, October, pp. 321-341
- Inglés, C.J. (2003). *Programa PEHIA. Enseñanza de habilidades interpersonales para adolescentes*, Pirámide, Madrid.
- Lazarus, A. (1973). "On assertive behavior: a brief note", *Behavior Therapy*, 4, 697-699.
- Rich, A.R. y Schroeder, H.E. (1976). "Research issues in assertiveness training", *Psychological Bulletin*, p. 1082.
- Rosado, M. (2010). *Metodología de investigación y evaluación*, 2ª edición, México: Trillas.
- Rathus, S.A. (1973). "A 30-item Schedule for assessing assertiveness", *Behavior Therapy*, 4, 398-406.
- Sánchez, A.M., Rivas, M.T. y Trianes, M.V. (2006). "Eficacia de un programa de intervención para la mejora del clima escolar: algunos resultados", *Revista Electrónica de Investigación Psicopedagógica*, 2 (1), 38-55.

Fuentes electrónicas

http://trastornodeansiedadsocial.blogspot.com/2009/03/asertividad-entrada-1-de-4_30.html Consultada el 20 de febrero de 2011

http://EzineArticles.com/?expert=Lee_Hopkins Consultada el 25 de junio de 2011

Anexo 1

ESCALA DE AUTO-EXPRESION COLEGIAL (Normalizada)

Datos Generales:

Trimestre: _____ Edad: _____ Género: Femenino () Masculino ()
Trabajas: Si () No ()

La siguiente Escala está diseñada para proporcionar información sobre la manera en que te expresas.

Responde a las preguntas en la hoja de respuestas:

- TA. Totalmente de acuerdo
- A. De acuerdo
- I. Indeciso
- D. En desacuerdo
- TD. Totalmente en desacuerdo

Tu respuesta debe reflejar cómo te expresas generalmente en la situación.

1. Si decides cambiar de carrera a otro campo, el cual no aprueban tus padres, ¿tendrías dificultad para decírselo?
2. ¿Mantienes contacto visual con la audiencia cuando hablas en público?
3. ¿Te sientes inclinado a dar muchas excusas?
4. ¿Se te dificulta halagar y elogiar a otros?
5. Si estás enojado con tus padres ¿puedes decírselo?
6. Cuando te diriges a un grupo, ¿hablas tan rápido que no se entiende lo que dices?
7. Si le prestaste \$100.00 a un amigo y te parece que lo ha olvidado, ¿podrías recordárselo?
8. ¿Tienes dificultad para pedirle a un amigo que te haga un favor?
9. Si en un restaurante te sirven comida que no es de tu agrado, ¿podrías quejarte con el mesero?
10. Si no fumas y te molesta que otros fumen cerca de tí, ¿puedes decirle a otra persona que te molesta que fumen cerca?
11. ¿Participas activamente en una conversación?

12. Si un vendedor ha tenido muchos problemas para mostrarte alguna mercancía que no te es satisfactoria, ¿tienes dificultad en decir No?
13. Si estás en un seminario y el profesor hace una afirmación que tú consideras errónea, ¿podrías cuestionarlo?
14. Si alguien que tú respetas, expresa opiniones con las cuales estás fuertemente en desacuerdo; ¿podrías aventurarte a establecer tu propio punto de vista?
15. ¿Tu lenguaje es fluido y claro cuando expones ante un grupo?
16. Si un pariente cercano y respetado te estuviera molestando, ¿disimularías tus sentimientos más que expresar tu malestar?
17. ¿Evitas contactos sociales por miedo a decir o hacer algo equivocado?
18. Cuando un vendedor en un almacén atiende a alguien que llegó después que tú, ¿le llamas la atención sobre eso?
19. Si una persona te fastidia hasta llegar al punto en que no te es divertido, ¿tienes dificultad para expresar tu enojo?
20. ¿Eres renuente a participar en un debate o en una discusión de clase?
21. ¿Si llegas tarde a una junta, ¿te quedarías de pie en vez de ir a sentarte a un asiento del frente?
22. Cuando te enfrentas ante un grupo para exponer tus ideas, ¿son precisos tus movimientos?
23. Si alguien está pateando el respaldo de tu silla en un cine, ¿podrías decirle que ya no lo hiciera?
24. Si alguien te interrumpe a la mitad de una conversación importante, le pides a esa persona que te espere hasta que tú hayas terminado?
25. En una exposición de clase, ¿eres lógico y directo al presentar tu discurso?
26. ¿Voluntariamente das información u opiniones en discusiones de clase?
27. ¿Encuentras dificultad para defender tus derechos?
28. Si un amigo te critica injustificadamente, ¿expresas tu resentimiento ahí y entonces?
29. ¿Evitas hacer preguntas en clase por miedo a tu timidez?
30. Cuando expones algún tema, ¿Tu volumen de voz es tan bajo que no te escuchan tus compañeros?
31. ¿Te cuesta trabajo mantener contacto visual con otra persona cuando hablas con ella?

Gracias por tu colaboración