

Asertividad en practicantes de Psicología de la Universidad de Antioquia Sede Amalfi

LUZ ELENA TORRES CARDONA

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS

DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

AMALFI

2015

Asertividad en practicantes de Psicología de la Universidad de Antioquia Sede Amalfi

LUZ ELENA TORRES CARDONA

Trabajo de grado para optar al título de Psicóloga

Asesora

Nathaly Berrío García

Especialista en Gestión de Proyectos

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS

DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

AMALFI

2015

Resumen

Se identificó el nivel de asertividad en oposición en un contexto universitario. La muestra estuvo conformada por 47 estudiantes de psicología de la Universidad de Antioquia, Sede Amalfi, quienes se encontraban efectuando sus prácticas académicas durante el semestre 2015-1. A los participantes se les aplicó el inventario autoevaluativo Rathus Modificado, diseñado para evaluar asertividad en oposición. Las variables de estudio fueron el sexo, la edad, el nivel de práctica y el total en asertividad obtenido en la prueba aplicada. Los resultados muestran que hay diferencias significativas en los niveles de asertividad según el género, puesto que se encontró que las mujeres son más asertivas que los hombres. En cuanto a la edad se obtuvo un mayor nivel de asertividad en estudiantes de 21 a 25 años, y bajo nivel de 33 a 62 años. De igual manera se evidenció que los psicólogos practicantes del nivel 2° obtuvieron un mayor nivel de asertividad, aunque la diferencia entre el 2° y 3° nivel de prácticas no fue significativa.

Palabras clave: asertividad en oposición, practicantes, psicología, universidad.

Contenido

Planteamiento del problema	8
Justificación	10
Objetivos	12
Marco teórico	13
Metodología	37
Resultados	47
Discusión	61
Conclusiones	63
Recomendaciones	64
Referencias	65
Apéndices	70

Lista de tablas

Tabla 1. Antecedentes de investigación	13
Tabla 2. Variables demográficas y de estudio	41
Tabla 3. Datos válidos para la variable de género	47
Tabla 4. Frecuencia por género	47
Tabla 5. Datos válidos para variable de edad	49
Tabla 6. Frecuencia por edad	49
Tabla 7. Datos válidos para nivel de práctica	51
Tabla 8. Frecuencia por nivel práctica	51
Tabla 9. Datos estadísticos generales para las variables demográficas	52
Tabla 10. Datos estadísticos generales del Rathus	53
Tabla 11. Resumen del procesamiento de casos para estadísticos de fiabilidad	53
Tabla 12. Índice de confiabilidad general	54
Tabla 13. Resumen del procesamiento de casos para el total de asertividad por género	54
Tabla 14. Discriminación de medias para el total de asertividad por género	54
Tabla 15. Resumen del procesamiento de casos para el Total de asertividad por edad	56
Tabla 16. Discriminación de medias para el total de asertividad por edad	56
Tabla 17. Resumen del procesamiento de casos para el Total de asertividad por nivel de práctica	58
Tabla 18. Discriminación de medias para el total de asertividad por nivel de práctica	59

Lista de figuras

Figura 1. Frecuencia por género	48
Figura 2. Frecuencia por edad	50
Figura 3. Frecuencia por nivel de práctica	51
Figura 4. Nivel de asertividad por género	55
Figura 5. Nivel de asertividad por edad	57
Figura 6. Nivel de asertividad por nivel de práctica	59

Lista de apéndices

Apéndice A. Formato de consentimiento informado	70
Apéndice B. Formato de Rathus modificado	71

Planteamiento del problema

El ser humano mediante su existencia ha tenido que estar relacionado con los otros para sobrevivir ante los retos de la naturaleza donde adquiere mediante la familia, escuela y universidad la capacidad de incorporarse en un sistema normativo que le permite adquirir y mejorar las habilidades sociales, siendo definidas estas como:

Un conjunto de conductas emitidas por el individuo en un contexto interpersonal que expresa sus sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás y que, generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas (Caballo, 1993, p. 6).

En el municipio de Amalfi se cuenta con la presencia de la Universidad de Antioquia formando profesionales en distintas áreas, siendo la Psicología una de ellas, teniendo dos cohortes integradas por 47 estudiantes que en el año 2015 están realizando su práctica académica, en los distintos ámbitos de la Psicología y en diversas agencias de prácticas. Para la ejecución de dicha práctica es necesario que el profesional en formación tenga ciertas habilidades sociales para los retos que se le presentan en el ejercicio de su práctica, siendo indispensable que este tenga siempre una comunicación asertiva en las diferentes situaciones, sea al interior del lugar de práctica y fuera de este, debido a que es una habilidad que debe permanecer y fortalecerse porque son estos los espacios que permiten y de alguna manera exigen que seamos poseedores de ello.

Durante la práctica académica se presenta la oportunidad al psicólogo de posicionar su rol como profesional, lo cual solo puede lograr siendo asertivo. Es bien sabido que durante el tiempo de estadía en la agencia pueden presentarse situaciones complicadas, en las que posiblemente se

vean involucrados los principios y derechos de los estudiantes, por ello requieren que no se ubiquen en los extremos de la agresividad o pasividad, debido a que cuando las personas quieren protestar o defenderse de los otros se sitúan en los límites de la agresividad. A veces, sin darse cuenta se piensa que la agresividad es la manera más eficaz para resolver las diferencias o por el contrario se adopta un comportamiento demasiado permisivo por temor a que los otros no acepten o no reconozcan la labor que se realiza.

Por tanto, es importante definir la asertividad para tener una amplia comprensión a lo largo de esta investigación. Riso (2002), define una persona asertiva como aquella que:

Es capaz de ejercer y/o defender sus derechos personales, como por ejemplo, decir “no”, expresar desacuerdos, dar una opinión contraria y/o expresar sentimientos negativos sin dejarse manipular, como lo hace el sumiso, y sin manipular ni violar los derechos de los demás, como hace el agresivo (p. 3).

Para finalizar, es importante resaltar que la presente investigación se hizo para identificar el nivel de asertividad en oposición en los practicantes, debido a que durante la estadía en las agencias deben responder de una manera adecuada a las demandas que estas les hagan.

Justificación

Durante las prácticas académicas el profesional en formación debe enfrentarse a situaciones en las que se hace necesario poseer habilidades sociales para tener una óptima relación con los otros, por ello es importante que este cuente con un nivel adecuado de asertividad que le permita defender su derechos y expresar sus opiniones en los momentos adecuados.

Para el desarrollo de la presente investigación, se realizó una búsqueda sobre el estudio de la asertividad. A nivel municipal se indagó en el Tecnológico de Antioquia, en el SENA, en la Biblioteca Municipal y de la Universidad de Antioquia Sede Amalfi, y no se reporta ningún estudio sobre la asertividad, por lo tanto esta investigación es novedosa, siendo la única realizada en el municipio de Amalfi.

Por otro lado, se encontró que a nivel local, departamental, regional, nacional e internacional se han efectuado algunos estudios sobre el tema.

Respecto a la variable de asertividad, en Colombia, Londoño y Valencia (2008), en una investigación realizada con un grupo de universitarios entre los 16 y 33 años de edad, se encontró que el 69.8 % de los estudiantes presentó déficit en asertividad y sólo el 30.2% reportó un nivel moderado o alto en esta misa escala (p. 158).

Así mismo, León, Rodríguez, Ferrel y Ceballos (2009), en una investigación realizada con estudiantes de una universidad pública de Santa Marta, hallaron en estos que a pesar de encontrarse en medias muy altas, su condición indica que dichas habilidades asertivas no están desarrolladas por completo, lo que muestra la necesidad de realizar un trabajo formativo que conlleve al aumento de su nivel (p. 102).

Por otra parte, por estas razones que demuestran la importancia de la asertividad, la presente investigación permite advertir la eficacia de esta conducta en los estudiantes de psicología para el desarrollo de su práctica profesional, la cual le permite obtener conocimiento y experiencia en los diferentes campos de acción. También, el manejo de las habilidades sociales, las cuales son imprescindibles en el ejercicio de la profesión debido a que son éstas las que van a permitir el avance y destrezas del futuro psicólogo.

Para finalizar, esta investigación podría servir como fuente de consulta o investigación sobre el tópico, de igual modo, para posibles intervenciones, por ejemplo, que la Dirección de Bienestar Universitario elabore un programa de fortalecimiento en habilidades sociales dirigido a los practicantes, y que de ésta forma, ellos se desempeñen de la mejor manera posible en su quehacer profesional.

Objetivos

Objetivo general

Establecer el nivel de asertividad en oposición en los practicantes de psicología de la Universidad de Antioquia Sede Amalfi.

Objetivos específicos

- Elegir la muestra a la cual se le aplicará la prueba.
- Seleccionar el instrumento que será utilizado en la investigación.
- Suministrar la prueba “Rathus modificado” a los 47 practicantes.
- Analizar los resultados obtenidos de la aplicación de la prueba.
- Realizar el informe sobre los resultados obtenidos.

Marco teórico

Antecedentes de investigación

En la siguiente tabla se encontrarán investigaciones realizadas con diferentes poblaciones, sobre el constructo de asertividad.

Tabla 1. Antecedentes de investigación

Estudio	Lugar	Muestra	Medidas	Resultados
Garaigordobil (2001)	España	174 adolescentes de 12 a 14 años, de los cuales 125 son asignados al azar a la condición experimental mientras que 49 son sujetos de control.	EA (Escala de asertividad)	La intervención con estos adolescentes obtuvo como resultado un aumento de las conductas asertivas en diversas situaciones de interacción social con iguales, esto es, una mayor tendencia a expresarse de forma directa, pero no coercitiva, en situaciones tales como dar o recibir felicitaciones,

				pedir favores, iniciar y mantener conversaciones, rehusar peticiones, manifestar sentimientos positivos y negativos, etc.
Suelves & Sánchez (2001)	España	Alumnos de primer ciclo de Educación Secundaria Obligatoria, 294 adolescentes	Cuestionario CABS (Children's Assertive Behavior Scale)	Este estudio muestra que en realidad existe una correlación positiva con las puntuaciones de la subescala de agresividad y negativa con la subescala de pasividad, en consonancia con los resultados de otros trabajos en los que también se observó que la asociación con el uso de sustancias depende de la dimensiones de asertividad analizada. La contribución de las formas agresivas del comportamiento no

				<p>asertivo sobre el uso de sustancias debería ser contrastada en estudios longitudinales y experimentales, aunque los datos analizados sugieren que el posible efecto protector del entrenamiento en habilidades sociales podría ser mayor si estuviera focalizado en la modificación del comportamiento agresivo.</p>
Esparza & Pillon (2004)	México	Grupo experimental de estudiantes de ambos sexos que cursan el primer grado de educación media básica y	Inventario de asertividad de Rathus	<p>-El nivel de asertividad fue mayor en los estudiantes que participaron en el grupo experimental que en el grupo de comparación.</p> <p>-Se puede concluir que los estudiantes de educación media del grupo control no presentaron diferencias de</p>

		un grupo de control con el mismo nivel socioeconómico y cursando el mismo grado. Su edad oscila entre los 12 y 13 años.		asertividad entre la primera y segunda medición.
Villaruel, Valenzuela & Abarca (2005)	Chile	10 sujetos voluntarios, profesores de secundaria que participaron en un taller manejo de emociones. La edad promedio es de 30 años	Inventario de asertividad de Rathus	Después de la intervención conductual realizada a los profesores se evidenció que la asertividad que es caracterizada como una variable conductual comunicacional relacionada con la expresión de las emociones, tuvo modificaciones, coincidiendo así con la intensidad de la

				intervención en tan poco tiempo.
Behar, Manzo, & Casanova (2005)	Chile	200 mujeres, en sus primeros años de universidad, la edad promedio del grupo TCA fue 20,9 años, la del grupo SC 18,8 años, y la del grupo E fue de 18,7 años.	Inventario de asertividad de Rathus	A medida que disminuye la asertividad, aumenta la valoración de trastornos en la conducta alimentaria. Las pacientes mostraron una menor asertividad frente a las estudiantes sin desorden alimentario.
Velásquez, Montgomery, Montero, Pomalaya, Dioses, Velásquez Araki &	Perú.	1244 alumnos de ambos sexos (masculino 551, femenino 693) y de la Universidad Nacional	Inventario de Asertividad de Rathus.	Respecto a la edad, esta relación también es positiva y altamente significativa en adolescentes y jóvenes, pero poco significativa en los adultos. Así, con el avance en la edad, la

Reynoso (2006)		Mayor de San Marcos.		asociación entre el bienestar psicológico y la asertividad se va haciendo más débil. Esto es atribuible al hábito que aprende la persona experimentada en función de las consecuencias que obtiene comportándose asertivamente, siéndole indiferente si su entorno subjetivamente percibido es satisfactorio.
Moreno, Rodríguez, Moreno & Garrosa (2006)	España	120 trabajadores inmigrantes latinoamerican os. El 53,3% son hombres mientras que la media de edad se sitúa	Versión reducida de 6 Ítems del inventario de asertividad de Rathus	Los resultados mostraron que la asertividad modera la relación entre la inequidad laboral y el acoso psicológico. La influencia de la inequidad laboral sobre el acoso laboral se atenúa cuando son altos los niveles de asertividad.

		en torno a los 33,3 años.		
Londoño & Valencia (2008)	Colombia	Universitarios entre los 16 y 33 años de ambos sexos, de dos instituciones educativas.	Inventario de asertividad de Rathus	Se observó una asociación significativa entre variables como nivel de consumo, asertividad y resistencia a la presión del grupo, entre otras.
Gaeta & Galvanovskis (2009)	México	300 estudiantes de una universidad privada (140 hombres y 160 mujeres), con edades de entre 17 y 26 años	<ul style="list-style-type: none"> • Medida de Rasgos Asertivos (MERA), de Flores, Díaz-Loving y Rivera. • Inventario de Asertividad, de Gambrill y Richey. 	Los resultados manifiestan que los reactivos de los instrumentos que miden la asertividad se agrupan con los reactivos de otros instrumentos, principalmente con los que miden las habilidades sociales. Esto induce a concluir que la asertividad no se manifiesta como una variable independiente, no por lo menos medida de esta manera.

Coppari et al. (2009)	Paraguay	60 jóvenes estudiantes de entre 17 y 19 años; de sexo femenino el 53,3 % y un 46,7 % del masculino.	Inventario de Asertividad, de Gambrill y Richey	Se puede observar un alto porcentaje de jóvenes No asertivos, siendo el porcentaje de mujeres No Asertivas mayor que el porcentaje de Hombres No asertivos. Se encontró que en las tres edades (17, 18, 19 años), en todos los casos, predominan las personas No asertivas, siendo el porcentaje mayor en personas de 19 años (88,24%).
León, Rodríguez, Ferrel & Ceballos (2009)	Colombia	200 estudiantes de primer semestre de Medicina, Psicología, Enfermería y Odontología.	Escala Multidimensiona l de Asertividad (EMA).	En cuanto a la asertividad utilizada por esta población objeto de estudio, se encontró que, a pesar de encontrarse en medias muy altas, su condición indica que dichas habilidades asertivas no están

				desarrolladas por completo, lo que muestra la necesidad de realizar un trabajo formativo que conlleve al aumento de su nivel.
Aluicio & Revellino (2010)	Chile	Estudiantes de ingreso en 2010, a la carrera Terapia Ocupacional, de la Universidad San Sebastián.	Inventario de asertividad de Rathus	Se pudo comprobar que a mayor asertividad, se logra un aumento en la autoestima y autoeficacia; y viceversa. Esto revela la capacidad o habilidad de estos jóvenes, que de mantenerse a través del tiempo favorecerá la posibilidad de un desempeño ocupacional apreciable desde la perspectiva de las competencias comunicacionales, sociales y psicológicas

				que su futuro rol profesional les exige.
Leal, Ocampo & Cicero (2010)	México	130 pacientes fumadores que acudieron por primera vez a tratamiento cognitivo-conductual para dejar de fumar	Inventario de Asertividad de Gambrill y Richey	La población estudiada presentó un bajo nivel de asertividad y un déficit en habilidades sociales. El análisis de reactivos demostró que los fumadores presentan un mayor grado de incomodidad (GI) en las áreas de confrontación, defensa de opiniones y resistencia a la presión de otras personas y una baja probabilidad de respuesta (PR) en las áreas de manifestar molestia, enfado o desacuerdo, reconocer limitaciones personales y en la defensa de derechos en situaciones comerciales e

				interacciones con personas cercanas.
Garrido, Ortega, Escobar & García (2010)	México	35 estudiantes universitarios, entre los 19 y 25 años.	Escala Multidimensional de Asertividad (EMA).	Los estudiantes son asertivos, mostrando en ocasiones una asertividad indirecta o no asertividad. No obstante, de acuerdo con los resultados es probable que la asertividad sí pueda ser una variable asociada a este fenómeno como lo refieren algunos estudios relacionados con este tema.
Cañón & Rodríguez (2011)	Brasil	225 estudiantes, 174 pertenecían a la Escuela de Enfermería y 51 a la Escuela de Fisioterapia.	Inventario de Asertividad de Rathus.	Los resultados muestran que la edad es un elemento fundamental para que las personas sean asertivas; a medida que aumenta la edad, aumenta la asertividad indirecta por cada año en

				(0.04) y disminuye la no asertividad $p=0.004$).
--	--	--	--	---------------------------------------------------

Asertividad

Etimológicamente la palabra asertivo, proviene del latín *assertus* y quiere decir "afirmación de la certeza de una cosa", de ahí puede verse que está relacionada con la firmeza y la certeza o veracidad, y así es posible deducir que una persona asertiva es aquella que afirma con certeza (Llacuna & Pujol, 2004).

Definiciones de asertividad

A continuación se presentarán diferentes definiciones de asertividad, en las cuales se evidencian posturas muy distintas entre los autores.

Una de las primeras definiciones encontrada sobre asertividad es la de Libet y Lewinshon (1973) como se cita en Riso (1988), sostienen que es “la capacidad compleja de emitir conductas que son reforzadas positiva o negativamente, y de no emitir conductas que son castigadas o extinguidas por los demás” (p. 2).

En la misma línea está la definición de Brown (1980), quien expresa que la asertividad es “la conducta que ocurre en un contexto interpersonal que se interesa principalmente por la adquisición de refuerzo personal y que minimiza la pérdida de reforzadores por parte del receptor de la conducta” (p. 2).

Adicional a lo anterior, Riso (1998) citando a Wolpe dice que la asertividad es “la expresión adecuada dirigida a otra persona de cualquier emoción que no sea la respuesta de ansiedad” (p. 1).

En contraste con lo anterior, Riso (2002) reconoce como una persona asertiva aquella que es capaz de ejercer y/o defender sus derechos personales, como por ejemplo, decir “no”, expresar desacuerdos, dar una opinión contraria y/o expresar sentimientos negativos sin dejarse manipular, como lo hace el sumiso, y sin manipular ni violar los derechos de los demás, como hace el agresivo (p. 3).

Asimismo, se define asertividad como la habilidad personal que permite expresar sentimientos, opiniones y pensamientos, en el momento oportuno, de la forma adecuada y sin negar ni desconsiderar los derechos de los demás. Es decir, se refiere a una forma para interactuar efectivamente en cualquier situación que permite a la persona ser directa, honesta y expresiva (Llacuna & Pujol, 2004).

Del mismo modo, hay algunos autores que argumentan que la asertividad es una habilidad social, los cuales serán mencionados seguidamente.

Además, McFall (1982) citado por Riso (1988) define la asertividad “como las habilidades específicas que capacitan a una persona para ejecutar competentemente una tarea particular” (p. 2), hace énfasis en las actividades sociales y sus tareas.

Para algunos autores lo fundamental para lograr la asertividad es respetarse a sí mismos, puesto que así se puede llegar con más facilidad a respetar a los otros.

También, Llacuna y Pujol (2004) citando a Lazarus advierten que “muchas personas necesitan aprender sus derechos personales, como expresar pensamientos, emociones y creencias en formas directas, honestas y apropiadas sin violar los derechos de cualquier otra persona” (p. 3).

Para concluir, debe reconocerse que las habilidades sociales son las que permiten a las personas una mayor facilidad y adaptabilidad en los diferentes espacios en los cuales se haga necesario el intercambio con los otros. Siendo la asertividad un conjunto de estas habilidades, es vital para la comunicación, contar con este recurso como facilitador para la resolución de conflictos y aceptación de la diferencia, obteniendo así garantía de los derechos y promoción de deberes de cada ser humano.

Conductas pasiva, asertiva y agresiva

A veces suele confundirse cuando una persona está siendo asertiva, pues algunos piensan que defender sus derechos u opiniones sin importar si se hieren o no al otro es lo más indicado, o por el contrario, creen que es mejor no hacerlo y dejar que los otros decidan por ellos. La asertividad es la mediación entre estos dos polos: la agresividad y la pasividad; seguidamente se van a diferenciar estas conductas.

Llacuna y Pujol (2004) expresan que hay conductas pasiva, asertiva y agresiva, las cuales son definidas de la siguiente manera:

Conducta pasiva. Transgresión de los propios derechos al no ser capaz de expresar abiertamente sentimientos, pensamientos y opiniones o al expresarlos de una manera autoderrotista, con disculpas, falta de confianza, de tal modo que los demás puedan hacerle caso. La no aserción muestra una falta de respeto hacia las propias necesidades. Su objetivo es apaciguar a los demás y el evitar conflictos a toda costa.

Conducta asertiva o socialmente hábil. Implica firmeza para utilizar los derechos, expresar los pensamientos, sentimientos y creencias de un modo directo, honesto y apropiado sin violar los derechos de los demás. Es la expresión directa de los propios sentimientos, deseos, derechos legítimos y opiniones sin amenazar o castigar a los demás y sin violar los derechos de esas personas. Su objetivo es la potenciación de las consecuencias favorables y la minimización de las desfavorables.

Conducta agresiva. Defensa de los derechos personales y expresión de los pensamientos, sentimientos y opiniones de una manera inapropiada e impositiva y que transgrede los derechos de las otras personas. La conducta agresiva en una situación puede expresarse de manera directa o indirecta. La agresión verbal directa incluye ofensas verbales, insultos, amenazas y comentarios hostiles o humillantes. El objetivo habitual de la agresión es la dominación de las otras personas.

Tipos de asertividad

Adicional a lo anterior, es necesario mencionar que la asertividad puede verse reflejada de maneras diferentes, en las cuales debe comprenderse que hay situaciones que implican que sobresalga una más que otra, además de que no hay garantía de que cuando una persona es asertiva en determinado contexto, acontecimiento o hecho pueda serlo en otro diferente. Muñoz (2002) clasifica dos tipos de asertividad:

La aceptación asertiva. Es la habilidad para transmitir calidez y expresar cumplidos u opiniones a los demás cuando su comportamiento positivo lo justifica.

La oposición asertiva. Cuando una persona se opone o rechaza la conducta o comentario inaceptable de otra persona y trata de conseguir una conducta más aceptable en el futuro por parte de esa persona.

La asertividad en oposición está fundamentada en la capacidad que tiene cada persona para no dejarse manipular por los otros, para expresar los desacuerdos y mostrarse con buena autoestima y seguridad ante el mundo.

Cuando se intenta hablar de la asertividad en oposición, se remite inmediatamente al término “NO”, siendo éste el fundamento de la defensa de los deseos y necesidades emocionales y de autoestima de cada ser humano.

En ocasiones, se tiene la creencia de que estar en desacuerdo o expresar opiniones diferentes a la mayoría, puede ser un acto de rebeldía, y por ende la asertividad no es vista de una forma saludable para la dignidad de uno mismo.

En línea con lo anterior, cabe resaltar que aquellas personas que tienen la capacidad de defender sus derechos y manifestar sus pensamientos y sentimientos negativos, están en la búsqueda de su dignidad personal e incorporando la asertividad como característica vital para el establecimiento de relaciones que por ninguna razón puedan causarle daño a su autoestima.

Los derechos asertivos

Por otro lado, es importante resaltar que Riso (2002) menciona que hay

Derechos asertivos que si bien pueden ser particulares para cada persona, se ha logrado establecer en los manuales un grupo de “universales asertivos”, teniendo estos la posibilidad de ser modificados, disminuidos o aumentados, pero sobretodo que cada persona sea quien juzgue cuales son los necesarios para lograr una conducta socialmente asertiva (p. 41).

Los seres humanos tienen derecho a ser quienes han decidido ser, y por ello, a expresar lo que sienten y piensan, pero se hace necesario hacerlo de forma asertiva garantizando respeto por sí mismos y por los demás.

Los derechos asertivos, en esa medida, están sujetos a que cada persona elija si quiere hacerlos válidos en su vida cotidiana y reconocerlos como estatutos que conservan su autonomía y autoestima. De acuerdo con Riso (2002), los derechos asertivos son:

1. El derecho a ser tratado con dignidad y respeto. Cualquier persona tiene el derecho de que los demás le den un trato cortés, posibilitando que pueda desarrollarse en su máximo potencial como ser humano y sintiéndose tenido en cuenta y respetado por los demás.

2. El derecho a experimentar y expresar sentimientos. Cada ser humano tiene en sus manos la decisión de involucrar sus sentimientos como tal sea su deseo y experimentar todo tipo de situaciones y circunstancias que crea necesarias e importantes para su vida.

3. El derecho a tener y expresar opiniones y creencias. Este se fundamenta en la manifestación del parecer que tiene cada ser humano y de la expresión de aquello que considere tener significado para sí y de lo que haga parte de su repertorio familiar, cultural, y social.

4. El derecho a decidir qué hacer con mi propio tiempo, cuerpo y propiedad. Reside en lo que cada uno tiene como prioridad para realizar cuando quiera, y por ello es cada uno quien decide como emplear su tiempo en lo que le satisfaga, involucrando su cuerpo y propiedad en lo que cree que le hace bien.

5. El derecho a cambiar de opinión. Como seres humanos en proceso de cambio, a veces se busca una mejor manera de hacer las cosas, optando por nuevos intereses, opiniones y posibilidades que permiten adaptarse a las circunstancias.

6. El derecho a decidir sin presiones. Cada persona tiene la posibilidad de elegir y realizar aquello que venga de sus propias motivaciones y sin dejar que los otros intenten persuadir sus intereses.

7. El derecho a cometer errores y a ser responsable de ellos. Reconocer que se ha cometido un error posibilita que en otras situaciones complicadas se tomen decisiones más oportunas.

8. El derecho a ser independiente. Cada persona tiene dentro sus posibilidades realizar actividades que desea, así estas no estén en sincronía con aquellas que desean los demás para sí.

9. El derecho a pedir información. Se fundamenta en que todos los seres humanos pueden conocer cada vez un poco más de aquello que les interese y necesiten entender, para tomar sus respectivas decisiones frente a la situación presentada.

10. El derecho a ser escuchado y tomado en serio. Todos como personas pueden ser referentes y tenidos en cuenta para tomar decisiones y realizar actividades en las cuales estén involucrados, reconociendo sus aportes y dudas como agentes importantes en los vínculos establecidos.

11. El derecho a tener éxito y a fracasar. Es inherente a lo humano vivir situaciones de fracaso, aunque muchas veces también estarán presentes los logros y es eso lo que le permite a cada persona elegir si permanece en la búsqueda del éxito o por el contrario renuncia a ella.

12. El derecho a estar solo. Cada uno debe ser quien tome la decisión de permanecer en medio de la gente y en compañía, o a estar solo y en lugar aislado donde no haya contacto alguno con otras personas.

13. El derecho a estar contento. La alegría y felicidad son estados que permiten a los seres humanos sentirse conformes con sus experiencias y con su existencia, llenándolo de satisfacción por los logros que hayan obtenido.

14. El derecho a no ser lógico. La lógica en muchas ocasiones está aislada del deseo, intereses y motivaciones de la persona que ha elegido realizar alguna actividad, en las cuales tiene que recurrir a las categorías que han sido formuladas por la cultura y la sociedad, pero a veces no lo lleva a la consecución de la felicidad.

15. El derecho a decir: “No lo sé”. Los seres humanos no tienen la obligación de tener una respuesta para todo, es imposible controlar todo lo que está a su alrededor y por tanto no significa que no sea responsable de sus acciones.

16. El derecho a hacer cualquier cosa sin violar los derechos de los demás. El hombre está en la capacidad de realizar aquello que considere que está haciéndole bien y disfruta, pero con la restricción de que lo que desee hacer no perjudique a los otros.

17. El derecho a no ser asertivo. Este se fundamenta en la poca o nula habilidad del individuo para expresar sus opiniones, deseos, sentimientos y la capacidad para interactuar con otras personas.

Finalmente, los derechos asertivos deben ser ejercidos con libertad, siempre y cuando se tenga presente que las demás personas tienen los mismos derechos y por ello hay que reconocer

que es una decisión personal y cada uno elige hacerlos o no parte de su vida. Estos derechos son la garantía para mantener una sana autoestima, puesto que en su máxima expresión posibilitan a cada persona dotarse de habilidades sociales y por ende el mejoramiento de sus relaciones interpersonales.

Contexto universitario

La post-modernidad ha traído consigo un desafío para los individuos que ingresan a las universidades a realizar algún estudio, llevándolos a esforzarse por ser aceptados en las academias, teniendo la valentía y el coraje para culminar con lo que se han propuesto, buscando así conseguir sus metas y superarse a sí mismos.

Es así como, Dapelo, Cabrera, Gonzales y Lillo (2013), argumentan que el ingreso a la universidad se constituye en un paso de gran relevancia en la vida de cada joven, puesto que es un proceso que conlleva nuevos desafíos y experiencias. Dapelo et al., citando a Figuera, Dorio y Forner (2003), aseguran que la transición entre la enseñanza media y el comienzo de la educación superior es una etapa compleja, que implica para el estudiante múltiples y significativos cambios personales y vitales. Por ello, se reconoce que esta transición convoca a los estudiantes a evaluar y analizar sus propios recursos cognitivo-emocionales y sociales, disponer de ellos para adaptarse con mayor facilidad a este tránsito de la educación media a la universitaria.

En línea con lo anterior, Cardona, Ramírez & Tamayo (2011), consideran esta etapa de transición como:

La más reveladora por las implicaciones que tiene para el plan de vida de la persona y caracterizada por exigir a los estudiantes nuevas actitudes y desarrollos personales, de

acuerdo con las demandas surgidas relacionadas con cambios culturales y con el propio sistema educativo de las instituciones de educación superior a las que acceden (p. 87).

En la Universidad los estudiantes tienen como reto adaptarse a un mundo académico totalmente nuevo, en el cual se vive un cambio que puede generar temor e inseguridad en aquellos que hagan parte de esta, por eso es necesario comprender que hay que abrir paso a nuevas redes sociales que permitan adaptarse a este contexto de una mejor manera. La Institución Universitaria por la diversidad cultural, económica y social de sus integrantes se torna muy compleja, implicando que los estudiantes se adapten a nuevos retos sociales y comunicacionales.

Además, Ferro, Martínez y Otero (2009), plantean en el ámbito de la educación superior aspectos vitales, conociendo la Universidad como un entorno cambiante que a la larga exige una constante actualización en el dominio de conocimientos y habilidades, en la cual se aprenden destrezas para un mejor desenvolvimiento en la vida social y posteriormente laboral.

Seguidamente, el individuo tiene el deber de ajustarse a los requerimientos que trae consigo la educación superior, por tanto, necesita acomodarse a las necesidades educativas y optimizar su tiempo para la preparación de exámenes, construcción de talleres y escritos, porque son estos los que le darán plena garantía de obtener los resultados adecuados para su formación y pericia en sus prácticas y vida laboral.

En concordancia con lo anterior, se puede decir que la Universidad debe brindarle a los estudiantes espacios en los cuales puedan mejorar sus habilidades sociales, dotándolos así de algunas capacidades que se verán involucradas en las actividades exigidas por la academia. Considerando que en los últimos semestres de la formación, los educandos están ante el reto de poner en ejercicio todo el conocimiento teórico que ha sido adquirido durante la etapa lectiva,

siendo las practicas el primer acercamiento al mundo laboral que requiere más responsabilidad, contribuyen con el enriquecimiento del conocimiento y el aprendizaje.

Finalmente, es importante resaltar que las prácticas son la aplicación del conocimiento teórico a los diferentes campos de acción donde sea pertinente la labor del profesional en formación, son pues el espacio adecuado para la adquisición de nuevas habilidades sociales y destrezas en la labor. De igual manera, facilitan también realizar un entrenamiento de aquellas que se poseen y así obtener un desempeño superior que conlleve al éxito y permitan la adecuada forma de resolución de conflictos que se presenten en las actividades realizadas.

Asertividad en practicantes

Las diferentes Universidades, teniendo en consideración los retos que tienen los profesionales en formación, han generado diversos espacios y opciones que van a permitirles a estos mejorar sus competencias, además de ir eligiendo su perfil y campo de acción. Son las prácticas las que ofrecen al estudiante la oportunidad de dirigir su saber para el hacer, es aquí donde el estudiante tiene su primer acercamiento a las labores propias de su profesión, es también el lugar donde cada uno llega con sus miedos y limitaciones, pero incluso con sus deseos y necesidad de aprender.

Por ello, en el establecimiento de la práctica, cada Universidad realiza un convenio con la agencia que ha solicitado la presencia de un profesional en formación, en el cual deben quedar claras las garantías y compromisos que se deben generar de ambas durante la realización de estas. Cuando las partes han tomado la decisión de iniciar con el proceso cada estudiante debe realizar un plan de trabajo teniendo en cuenta las demandas de la organización, lo que va posibilitar acuerdos para la obtención del éxito y ganancias para el uno y el otro.

En línea con lo anterior, la agencia de práctica tiene la obligatoriedad de brindarle inducción al practicante, informándolo sobre las generalidades institucionales y por medio de esta conocer su cultura, objetivos, misión, visión, valores y las funciones y responsabilidades que va desempeñar durante su estadía en ella.

Además, el practicante va estar acompañado y supervisado por un profesional competente asignado por la Universidad mientras lleva a cabo su plan de trabajo, aquí su rol es de orientación y motivación para la realización de sus funciones con criterios y parámetros que puedan llevar al practicante a la excelencia académica.

Por otro lado, durante el ejercicio de aprendizaje que exige la práctica académica, cada estudiante debe sentirse más cercano al rol que debe asumir desde su formación como futuro psicólogo. Las habilidades sociales son fundamentales para generar un ambiente de trabajo colaborativo y adecuado para la puesta en escena sus conocimientos.

Por ello, Caballo (1987) citado en León, Rodríguez, Ferrel, y Ceballos (2009), expresa que

La conducta socialmente habilidosa es ese conjunto de comportamientos emitidos por un individuo en un contexto interpersonal, que expresa sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás y que, generalmente, resuelve los problemas inmediatos de la situación, mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas (p. 93).

Además, las habilidades sociales cumplen algunas funciones en las relaciones interpersonales, según Garrido, Ortega, Escobar, y García (s.f.), citando a Acevedo (2008) son las siguientes:

- Un conocimiento de sí mismo y de los demás.
- El desarrollo de aspectos del conocimiento social y de conductas, habilidades y estrategias útiles para relacionarse con los demás.
- Autocontrol y autorregulación de la propia conducta.
- Apoyo emocional y fuente de disfrute.
- Aprendizaje del rol sexual y el desarrollo moral, como del aprendizaje de valores.

En ese sentido, se debe reconocer que cuando el estudiante universitario se acerca a la práctica debe en la medida de lo posible contar con adecuadas habilidades sociales, siendo estas fundamentales para establecer relaciones más cordiales con sus semejantes y también para el éxito que se quiera obtener en el lugar donde se realicen, aportándole así, mejores capacidades para aquellos momentos en los cuales deba tomar decisiones frente a las solicitudes y demandas que haga la agencia.

Seguidamente, los practicantes deben tener un alto nivel de asertividad para así conservar un ambiente tranquilo y generar en los otros confianza y respeto cuando decidan dirigirse a él, es importante además que este tenga claros sus derechos asertivos, que también pueden convertirse en deberes a la hora de establecer relaciones interpersonales dentro de su lugar de prácticas.

León et al. (2009) citando a López y Calero (2006) advierten que

Es necesario tener claro que todos los días enfrentamos situaciones con las que nos sentimos incómodos, o mentimos al dar una respuesta a alguien para evitar una consecuencia desagradable o su enfado, entre otras. Cuando estas situaciones generan

consecuencias negativas importantes, es el momento de aprender a defender nuestros derechos y puntos de vista desde la asertividad (p. 94).

Por último, debe quedar claro que el lugar de prácticas es un ambiente social, donde todos los practicantes van construyendo relaciones interpersonales que generan diferentes conductas, sentimientos, emociones y que pueden ser tanto positivas como negativas, pero hay que enfrentarlas de una manera asertiva.

Metodología

Es necesario aclarar que la presente investigación tiene un enfoque empírico analítico, el diseño elegido es cuantitativo, y el tipo de investigación es descriptivo.

Enfoque

Este enfoque metodológico es utilizado por que es con datos estadísticos que se busca explicar, controlar y predecir, permitiendo además una explicación de forma numérica del tema elegido para evaluar, alcanzando mayor exactitud en los resultados de asertividad en practicantes de psicología de Amalfi.

Para la consecución de lo propuesto por esta investigación se empleó el enfoque llamado empírico-analítico, con el objetivo de hacer un análisis exhaustivo del fenómeno que se desea estudiar. López (2001) citando a Pérez (1994), expresa que este enfoque es también llamado positivista y tiene las siguientes características:

La teoría positivista busca un conocimiento sistemático, comprobable y comparable, medible y replicable; la preocupación fundamental de esta línea de investigación es la

búsqueda de la eficacia y el incrementar el corpus de conocimiento; la metodología sigue el modelo hipotético – deductivo; la realidad es observable, medible y cuantificable y por último parte de una muestra significativa para generalizar los resultados (p. 33).

En esa misma línea Vasco (1990) argumenta que las disciplinas empírico – analíticas son:

"empíricas" en el sentido de su intermediación directa con el mundo empírico, con el mundo sensible, con el mundo de lo observable; y "analíticas" en el sentido de que su manera de funcionar es predominantemente la de desagregar los sistemas con los que trabaja, para que al desmontarlos aparezca alguna manera de predecir, controlar, explicar por relaciones causales internas o externas (p. 12).

Diseño

El diseño cuantitativo fue empleado en este estudio porque busca de maneja objetiva medir por medio de un test, en este caso el Rathus modificado, la asertividad en oposición de los practicantes de psicología de la Universidad de Antioquia, sede Amalfi, además de que pretende deducir y por lo tanto predecir sobre aquello que se está investigando.

Los autores Hernández, Fernández y Baptista (2010), expresan que este diseño está compuesto por las siguientes características:

El diseño cuantitativo es procedimental, secuencial y probatorio. Tiene éste gran rigurosidad en su orden, lo que implica que no se eluda ninguna fase, aunque estas posteriormente puedan redefinirse, el inicio de este se da sobre una idea que va desarrollándose y delimitando, después se establecen los objetivos y preguntas de investigación, se hace una revisión de la literatura y se construye un marco teórico. Se

elaboran hipótesis y determinan variables; se construye un plan para probarlas; se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas (con frecuencia utilizando métodos estadísticos), y se establece una serie de conclusiones respecto de la (s) hipótesis (p. 4).

Tipo de investigación

El tipo de investigación empleado para la realización de este estudio es descriptivo, el cual pretende detallar con la mayor fidelidad posible todos los hallazgos que sean encontrados durante el estudio que se está realizando. Hernández et al (2010) plantean que:

El propósito del estudio descriptivo consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan estas (p. 80).

Para finalizar, se reconoce que se ha empleado este tipo de investigación porque se hace necesario realizar una descripción detallada de las variables de estudio recolectadas y del contexto único e inmediatamente evaluado.

Población

Se evaluaron 47 practicantes de psicología de la Universidad de Antioquia Sede Amalfi, matriculados en los niveles 2 y 3, durante el semestre 2015-1. Sus edades oscilaron entre 20 y 62

años, de ambos sexos (masculino y femenino), quienes participaron de forma voluntaria en la investigación.

Instrumento de recolección de información.

Para la realización de este estudio se utilizó el test Rathus modificado, el cual evalúa la capacidad de la persona para expresar afecto negativo o conductas de oposición, consta de 18 ítems.

Para calificarlo se hace sumatoria del número correspondiente a la respuesta que se da a cada ítem (0 a 5). En aquellos ítem identificados con * se suma de forma inversa (0 corresponde a 5, 1 corresponde a 4, 2 corresponde a 3, 3 corresponde a 2, 4 corresponde a 1, y 5 corresponde a 0).

Interpretación: A mayor puntaje, mayor habilidad. A menor valor, menos habilidad.

Media: 53

Desviación: 13

Ll: 40

LS: 66

(Véase Apéndice B. Formato de Rathus modificado).

Operacionalización de variables.

Las variables que se van a describir a continuación son demográficas y de estudio, como lo son la edad, el sexo, el nivel de práctica y finalmente la asertividad en oposición, las cuales fueron analizadas en la presente investigación.

Tabla 2. Variables demográficas y de estudio

Variable	Definición	Tipo	Indicador
Sexo	Género de los sujetos participantes.	Cualitativo	Masculino (1) Femenino (2)
Edad	Tiempo de existencia de cada persona.	Cuantitativa	20 a 62 años
Nivel de práctica	Nivel de práctica profesional en el que están matriculados los participantes.	Cualitativa	Práctica 2 Práctica 3
Asertividad en oposición	Subtipo de asertividad, que consiste en la capacidad para expresar conductas de oposición, desacuerdo, y defensa de derechos.	Cuantitativa	Sumatoria del puntaje obtenido en los 18 ítems del test Rathus modificado.

Criterios de confiabilidad

Hernández et al (2010) menciona que la confiabilidad se refiere al “grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (p.200).

En la actual investigación se logró obtener la confiabilidad de la siguiente manera.

- Se dieron las mismas instrucciones a todos los participantes.

- Se aplicó en condiciones de iluminación, espacio y tiempo adecuados.
- Se aplicó la prueba en el mismo orden.
- Se comprobó en cada prueba entregada que todos los ítems estuviesen respondidos.
- Se confirmó que los datos sociodemográficos (edad y sexo) se encontraran debidamente diligenciados.
- La prueba fue calificada con el mismo procedimiento.

Criterios de validez

La validez consiste en que el instrumento que se aplica sea oportuno y realmente mida aquello que se ha deseado medir.

Por lo anterior, para asegurar la validez en esta investigación se tuvo en cuenta que el test Rathus modificado estuviera estandarizado y validado para la población Colombiana, además de revisar si realmente cada uno de los ítems tuviera relación con aquello que se pretende medir, también se buscó que el test elegido midiera asertividad en practicantes de psicología, respondiendo al objetivo general de la investigación.

Criterios éticos

Durante la investigación el psicólogo en formación debe contar con ciertas obligaciones éticas que han sido reguladas por entes encargados de velar por el bienestar de las personas implicadas, y también para el ejercicio adecuado de la profesión.

El **Colegio Colombiano de Psicólogos** tiene doctrinas para la regulación del quehacer psicológico, por ello se traerán a colación dos de ellas, considerándose que son pertinentes para la investigación que se realiza. A continuación serán mencionadas.

Doctrina N°2

Secreto profesional. Desde la práctica de la psicología se le debe garantizar a los consultantes absoluta reserva del conocimiento que se obtenga sobre su vida íntima, privada y secreta y lograr así que haya confianza durante la investigación.

Doctrina N°3

Consentimiento informado. En esta es obligación del investigador informarle al participante todo lo relacionado con el procedimiento, objetivos y finalidad del estudio, además de asegurarse de que este haya entendido. (Véase Apéndice A. consentimiento informado).

Adicionalmente, en el **Código Deontológico y Bioético del Psicólogo en Colombia**, existen ciertos derechos que tienen los participantes de una investigación, con el objetivo de realizar un estudio regido por principios.

1. Derecho a la autonomía. Se sustenta esencialmente en el respeto a la capacidad de las personas para su autodeterminación en relación con las opciones individuales de que disponen, siempre y cuando su realización no esté prohibida. Este principio se fundamenta en el reconocimiento de los derechos del otro y en la noción de que una persona es capaz de dar forma y sentido a su vida.

2. Derecho a la beneficencia y a la no maleficencia. La no maleficencia puede entonces considerarse como una subclase de la beneficencia, señalando 4 grados en preferencia: no se debe hacer el

mal, se debe impedir el mal, se debe eliminar el mal, se debe hacer y promover el bien. El psicólogo protegerá el bienestar de las personas y los grupos con los cuales trabaje.

3. **Derecho a la intimidad.** es el participante quien elige ante quien y de qué manera expresar sus asuntos íntimos y privados, por tanto se debe evitar la invasión en esta esfera, así el interés del investigador no sea el de obtener algún poder sobre dichas situaciones, aunque si está en juego la vida o integridad de otros seres, se deben tomar decisiones al respeto.

En la misma línea con lo anterior se encontró en la ley 1090 de 2006 algunos artículos que han sido fundamentales en la presente investigación.

Artículo 2.

Evaluación de técnicas. En el desarrollo, publicación y utilización de los instrumentos de evaluación, los psicólogos se esforzarán por promover el bienestar y los mejores intereses del cliente. Evitarán el uso indebido de los resultados de la evaluación. Respetarán el derecho de los usuarios de conocer los resultados, las interpretaciones hechas y las bases de sus conclusiones y recomendaciones. Se esforzarán por mantener la seguridad de las pruebas y de otras técnicas de evaluación dentro de los límites de los mandatos legales. Harán lo posible para garantizar por parte de otros el uso debido de las técnicas de evaluación.

Investigación con participantes humanos. La decisión de acometer una investigación descansa sobre el juicio que hace cada psicólogo sobre cómo contribuir mejor al desarrollo de la Psicología y al bienestar humano. Tomada la decisión, para desarrollar la investigación el psicólogo considera las diferentes alternativas hacia las cuales puede dirigir los esfuerzos y los recursos. Sobre la base de esta consideración, el psicólogo aborda la investigación respetando la

dignidad y el bienestar de las personas que participan y con pleno conocimiento de las normas legales y de los estándares profesionales que regulan la conducta de la investigación con participantes humanos.

Artículo 30. Los registros de datos psicológicos, entrevistas y resultados de pruebas en medios escritos, electromagnéticos o de cualquier otro medio de almacenamiento digital o electrónico, si son conservados durante cierto tiempo, lo serán bajo la responsabilidad personal del psicólogo en condiciones de seguridad y secreto que impidan que personas ajenas puedan tener acceso a ellos.

Artículo 45. El material psicotécnico es de uso exclusivo de los profesionales en Psicología. Los estudiantes podrán aprender su manejo con el debido acompañamiento de docentes y la supervisión y vigilancia de la respectiva facultad o escuela de psicología.

Artículo 47. El psicólogo tendrá el cuidado necesario en la presentación de resultados diagnósticos y demás inferencias basadas en la aplicación de pruebas, hasta tanto estén debidamente validadas y estandarizadas. No son suficientes para hacer evaluaciones diagnósticas los solos tests psicológicos, entrevistas, observaciones y registro de conductas; todos estos deben hacer parte de un proceso amplio, profundo e integral.

Artículo 49. Los profesionales de la psicología dedicados a la investigación son responsables de los temas de estudio, la metodología usada en la investigación y los materiales empleados en la misma, del análisis de sus conclusiones y resultados, así como de su divulgación y pautas para su correcta utilización.

Artículo 50. Los profesionales de la psicología al planear o llevar a cabo investigaciones científicas, deberán basarse en principios éticos de respeto y dignidad, lo mismo que salvaguardar el bienestar y los derechos de los participantes.

Artículo 51. Es preciso evitar en lo posible el recurso de la información incompleta o encubierta. Este sólo se usará cuando se cumplan estas tres condiciones:

- a) Que el problema por investigar sea importante;
- b) Que solo pueda investigarse utilizando dicho tipo de información;
- c) Que se garantice que al terminar la investigación se les va a brindar a los participantes la información correcta sobre las variables utilizadas y los objetivos de la investigación.

Resultados

El tamaño de la muestra fue de 47 universitarios, quienes realizaron sus prácticas de psicología en el semestre 2015-1, en la Universidad de Antioquia, Sede Amalfi. El resultado de Alfa de Cronbach fue de 0,7, lo que demuestra que la confiabilidad es aceptable.

Entre estos resultados se hace especial énfasis en el índice de confiabilidad general de la prueba, así como una descripción de los resultados con referencia al género, la edad y el nivel de práctica.

A continuación se presentan los resultados estadísticos generales de la investigación:

Análisis de frecuencias

Frecuencia por género

El número total de mujeres fue de 40 y de hombres fue 7, para un total de 47 practicantes de Psicología de la Universidad de Antioquia, Sede Amalfi.

Tabla 3. Datos válidos para el variable género

		Género
N	Válidos	47
	Perdidos	0

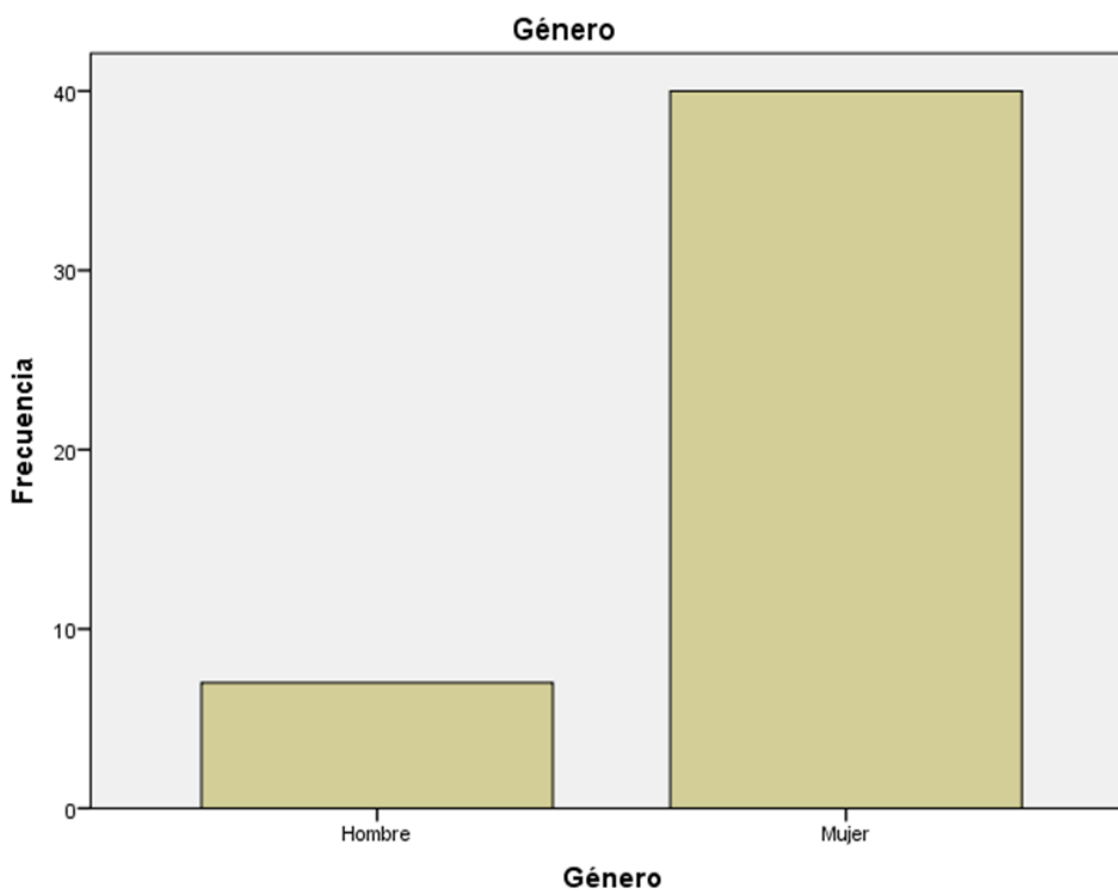
Tabla 4. Frecuencia por género

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado

	Hombre	7	14,9	14,9	14,9
Válidos	Mujer	40	85,1	85,1	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

El porcentaje de participantes fue de 85,1 % mujeres y 14,9 % hombres.

Figura 1. Frecuencia por género



En el gráfico se identifica que las mujeres tuvieron mayor participación que los hombres en la investigación.

Frecuencia por edad

Los estudiantes que participaron de la investigación tenían una edad entre 20 y 62 años.

Tabla 5. Datos válidos para la variable edad

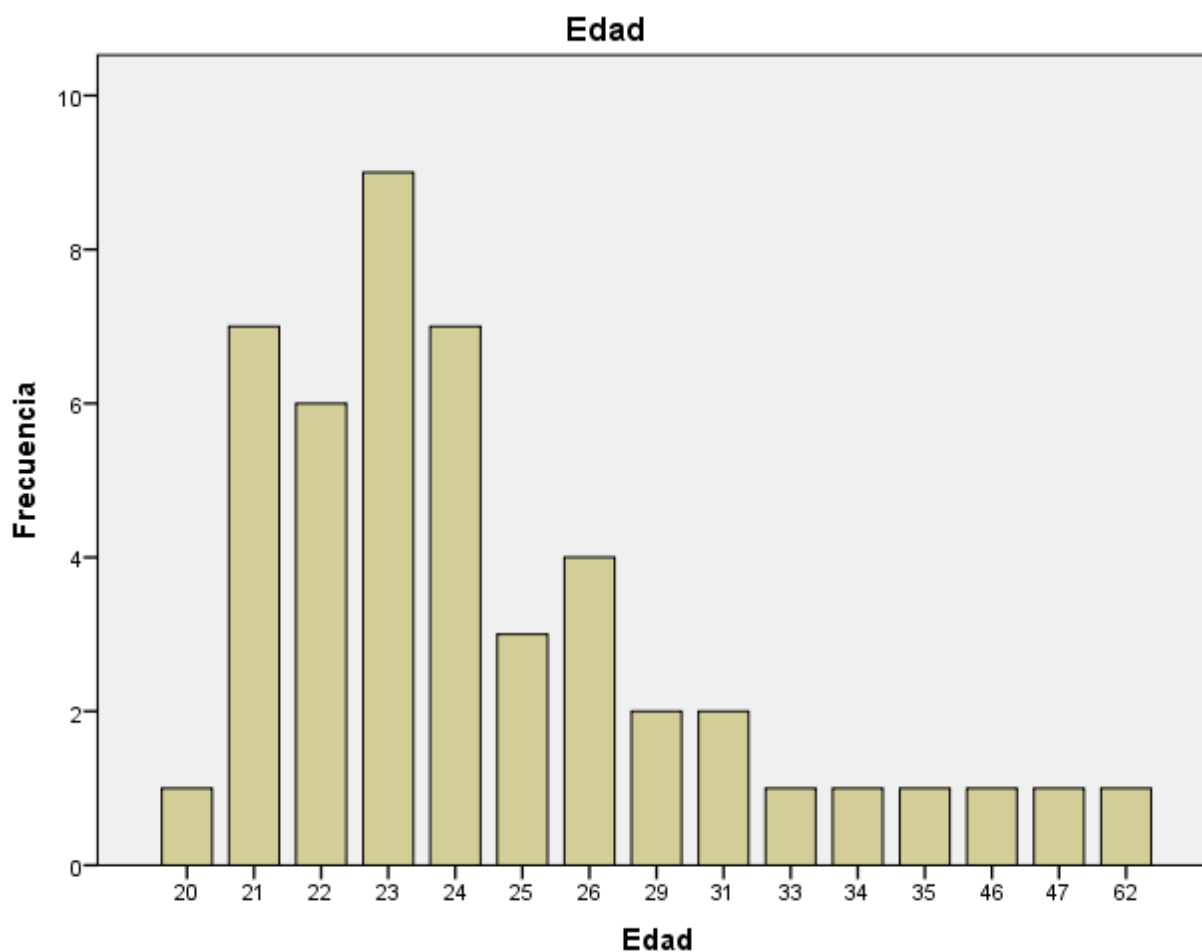
		Edad
N	Válidos	47
	Perdidos	0

Tabla 6. Frecuencia por edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	20	1	2,1	2,1
	21	7	14,9	17,0
	22	6	12,8	29,8
	23	9	19,1	48,9
	24	7	14,9	63,8
	25	3	6,4	70,2
	26	4	8,5	78,7
	29	2	4,3	83,0
	31	2	4,3	87,2
	33	1	2,1	89,4
	34	1	2,1	91,5
	35	1	2,1	93,6
	46	1	2,1	95,7
	47	1	2,1	97,9
	62	1	2,1	100,0
	Total	47	100,0	100,0

La edad con mayor participación fue la de 23 años, con un porcentaje de 19,1 % y las de menor frecuencia fueron 20,33, 34, 35, 46, 47 y 62 con 2,1 % respectivamente.

Figura 2. Frecuencia por edad



En el gráfico se identifica que las edades de 21 a 25 años tuvieron mayor participación en la investigación.

Frecuencia por nivel de práctica

Los niveles de práctica de los universitarios que participaron en la investigación fueron 2 y 3.

Tabla 7. Datos válidos para nivel de práctica

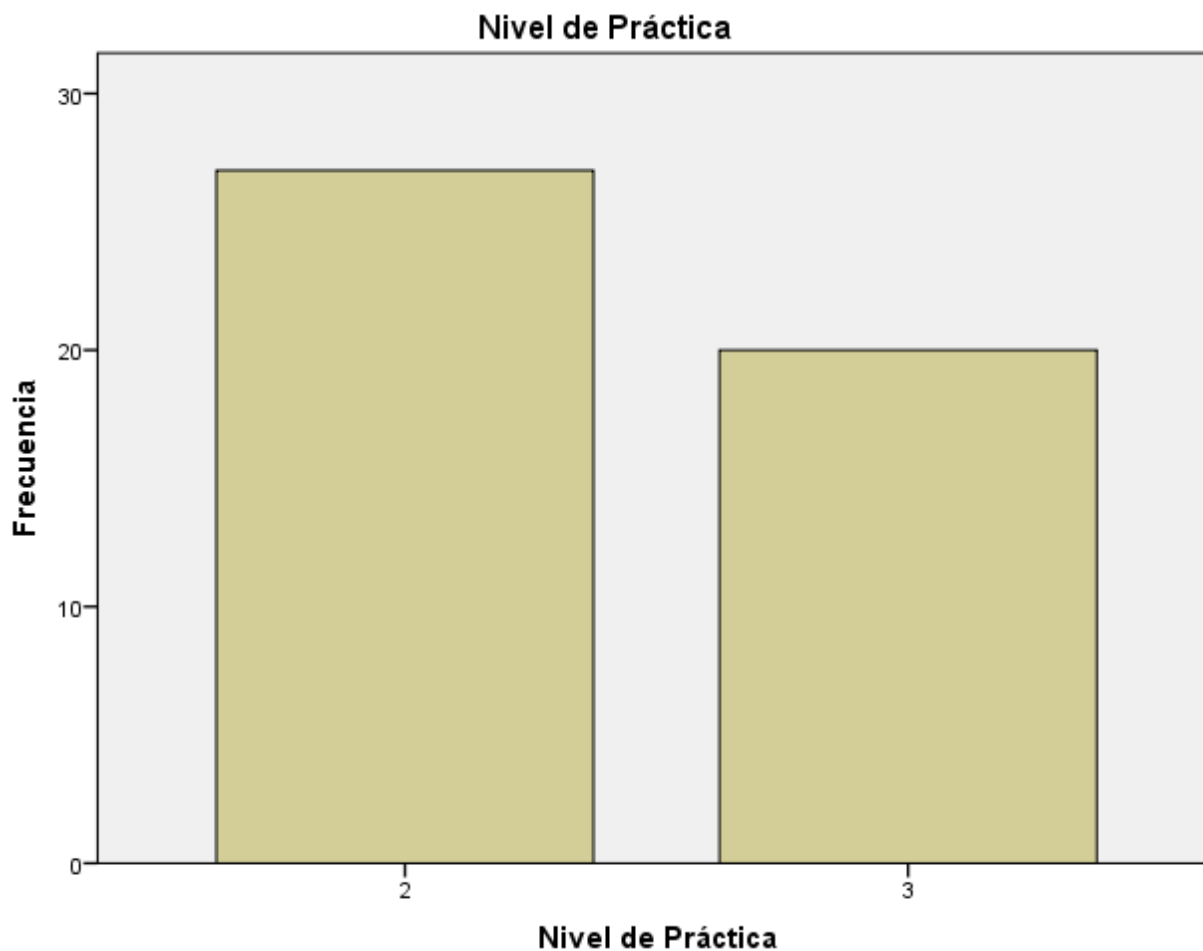
		Nivel de Práctica
N	Válidos	47
	Perdidos	0

Tabla 8. Frecuencia por nivel de práctica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
2	27	57,4	57,4	57,4
Válidos 3	20	42,6	42,6	100,0
Total	47	100,0	100,0	

El mayor porcentaje de participación fue de los universitarios de nivel práctica 2 con el 57,4 % y el de menor porcentaje fue el nivel de práctica 3 con el 42,6 %.

Figura 3. Frecuencia por Nivel de Práctica



En el gráfico se identifica que los practicantes del segundo nivel tuvieron mayor participación que los del tercer nivel, en la investigación.

Estadísticos descriptivos

A continuación se presentan los resultados estadísticos generales de la prueba.

Tabla 9. Datos estadísticos generales para las variables demográficas

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Edad	47	20	62	26,17	7,825
Nivel de Práctica	47	2	3	2,43	,500
N válido (según lista)	47				

Tabla 10. Datos estadísticos generales del Rathus

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Total	47	30	67	52,83	10,012
N válido (según lista)	47				

Confiabilidad

La evaluación de la confiabilidad de la prueba se llevó a cabo mediante el programa estadístico SPSS, con un total de 47 pruebas aplicadas, cada una conformada por 18 ítemsítems, para medir la variable de asertividad.

Al realizar el análisis de fiabilidad general se identificó un Alfa de Cronbach de 0,7, lo que indica que el instrumento tiene un grado de confiabilidad aceptable, validando su uso para la recolección de datos.

El siguiente reporte presenta dichos valores:

Tabla 11. Resumen del procesamiento de casos para estadísticos de fiabilidad

		N	%
Casos	Válidos	47	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	47	100,0

Tabla 12. Índice de confiabilidad general.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,700	18

Como se observa en la tabla, la confiabilidad del total de ítems del test es aceptable, lo cual indica que los resultados de la investigación son medianamente confiables.

Análisis de medias

Análisis de medias por género. Al procesar la información para determinar el nivel de asertividad en los practicantes de Psicología de la Universidad de Antioquia, Sede Amalfi de acuerdo con el género de los estudiantes, se identificó lo siguiente:

Tabla 13. Resumen del procesamiento de casos para el total de asertividad por género.

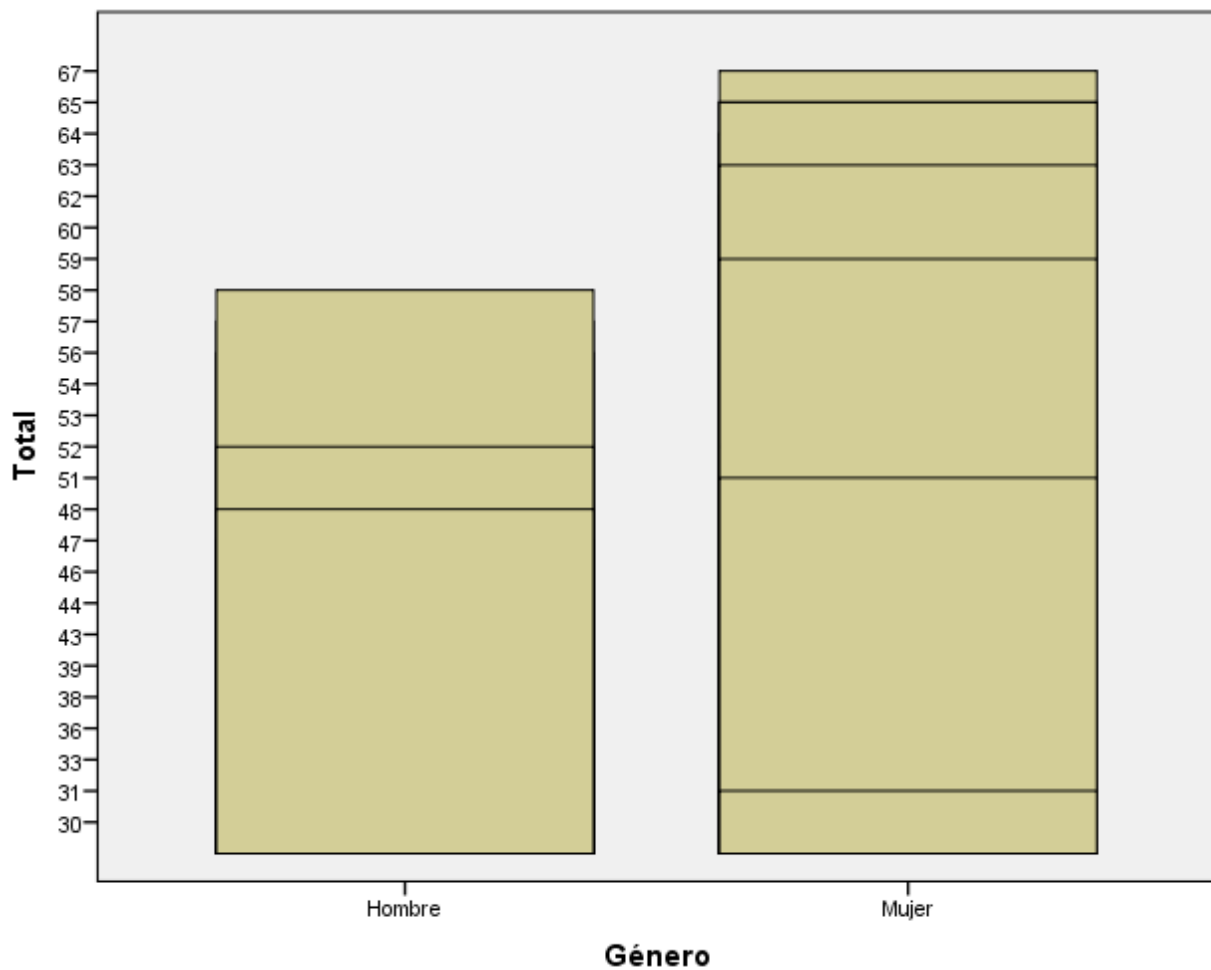
	Casos					
	Incluidos		Excluidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Total * Género	47	100,0%	0	0,0%	47	100,0%

Tabla 14. Discriminación de medias para el total de asertividad por género.

Género	Media	N	Desv. típ.
Hombre	52,14	7	4,880
Mujer	52,95	40	10,699
Total	52,83	47	10,012

En la tabla puede evidenciarse que los hombres han obtenido un nivel inferior de asertividad que las mujeres.

Figura 4. Nivel de asertividad por género.



En este gráfico se puede evidenciar que las mujeres obtuvieron mayor nivel de asertividad, que los hombres.

Análisis de medias por edad. En los resultados del test Rathus, se evidenció que los universitarios entre los 21 a 25 años de edad, obtuvieron mayor nivel de asertividad y el menor puntaje se encontró entre los 33 a 62 años de edad. No obstante, este resultado tiene relación con la frecuencia de edad, por tanto, como hubo mayor participación de practicantes entre 21 y 25 años de edad, y menor participación de 33 a 62 años de edad, es esperable un mayor puntaje de los primeros.

Tabla 15. Resumen del procesamiento de casos para el Total de asertividad por edad

	Casos					
	Incluidos		Excluidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Total * Edad	47	100,0%	0	0,0%	47	100,0%

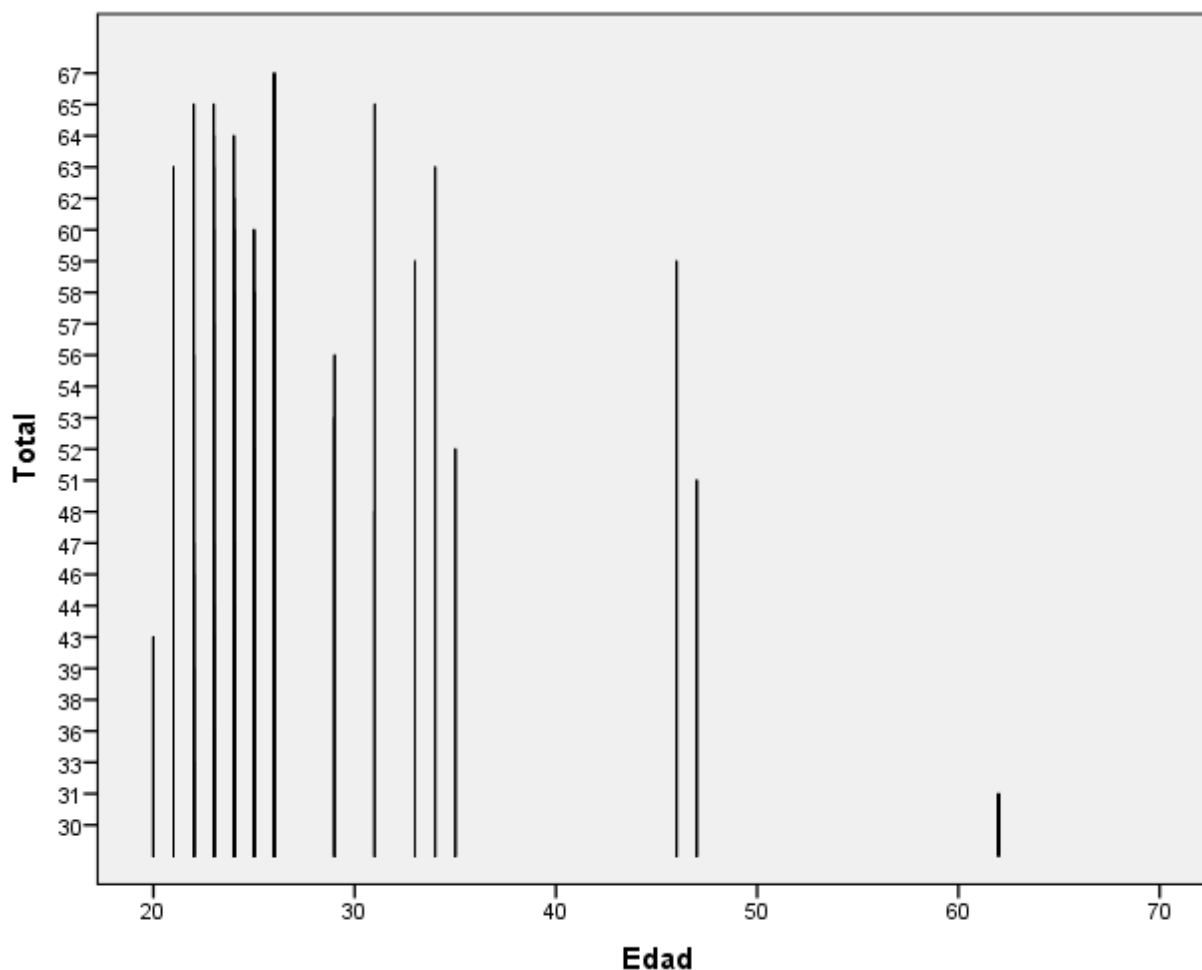
Tabla 16. Discriminación de medias para Total de asertividad por edad.

Edad	Media	N	Desv. típ.
20	43,00	1	.
21	52,29	7	11,644
22	47,67	6	11,518
23	53,22	9	10,814
24	54,00	7	9,000
25	56,67	3	4,163
26	56,00	4	12,675
29	54,50	2	2,121
31	56,50	2	12,021
33	59,00	1	.

34	63,00	1	.
35	52,00	1	.
46	59,00	1	.
47	51,00	1	.
62	31,00	1	.
Total	52,83	47	10,012

En esta tabla se puede evidenciar que las edades que obtuvieron mayor nivel de asertividad, están entre los 21 y 25 años de edad y las edades con menor nivel están entre 33 y 62 años de edad.

Figura 5. Nivel de asertividad por edad



En este gráfico se puede identificar que entre los 21 a 25 años de edad, se obtuvo mayor nivel de asertividad y el menor nivel se encontró entre los 35 a 62 años de edad.

Análisis de medias por nivel de práctica. Se observó que el nivel de Práctica con mayor nivel de puntuación en el test de asertividad fue el nivel 2, pero la diferencia entre los niveles 2 y 3 no es significativa.

Tabla 17. Resumen del procesamiento de casos para el Total de asertividad por Nivel de Práctica.

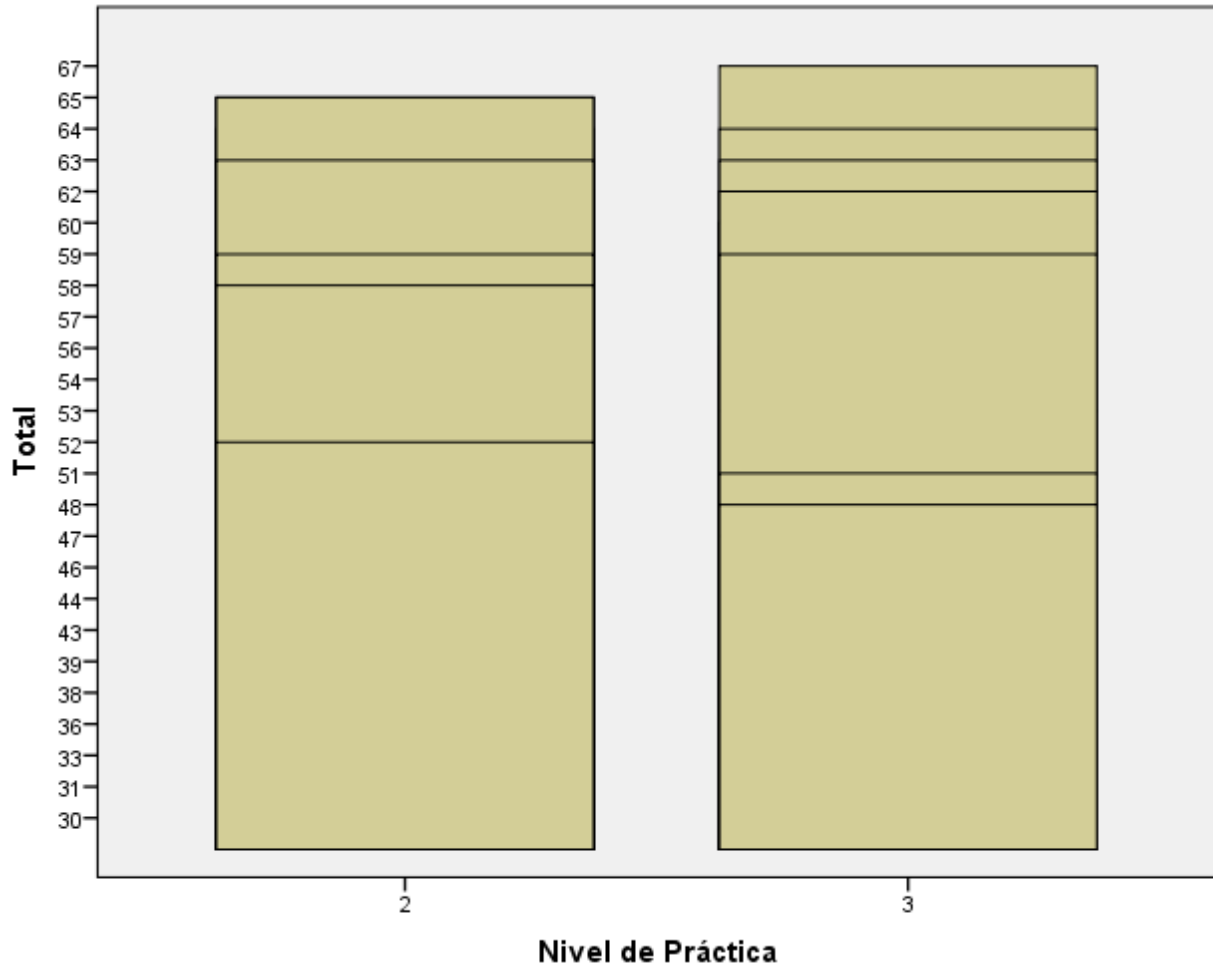
	Casos					
	Incluidos		Excluidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Total * Nivel de Práctica	47	100,0%	0	0,0%	47	100,0%

Tabla 18. Discriminación de medias para asertividad por Nivel de Práctica.

Nivel de Práctica	Media	N	Desv. típ.
2	53,19	27	9,735
3	52,35	20	10,609
Total	52,83	47	10,012

En la tabla se evidencia que el segundo nivel de prácticas presenta un mayor nivel de asertividad que el tercer nivel, aunque la diferencia no es significativa.

Figura 6. Nivel de asertividad por Nivel de Práctica.



En la figura se observa que el 2 nivel presenta mayor nivel de asertividad que el 3 nivel de práctica.

Discusión

Los resultados anteriormente descritos presentan datos concernientes al nivel de Asertividad en los practicantes de psicología de Universidad de Antioquia, Sede Amalfi.

Se evaluó la variable asertividad, teniendo en cuenta el género, la edad y el nivel de práctica de los universitarios que participaron en la investigación.

El test Rathus tuvo un Alfa de Cronbach de 0,7, lo que evidencia su aceptable confiabilidad, validando así su uso para la recolección de datos.

En cuanto a los resultados obtenidos se encontró que las mujeres tuvieron una mayor participación, la cual fue de 85,1 % mujeres y 14,9 % hombres.

También se observó que en las mujeres la media en asertividad fue de 52,14, y en hombres la media fue de 52,95, lo que indica que no hay diferencias significativas en cuanto a esta variable entre géneros.

De igual manera, se evidenció que los practicantes de Psicología entre los 21 a 25 años de edad, obtuvieron mayor puntaje de asertividad, y el menor puntaje encontrado está entre los 33 a 62 años de edad. Lo cual quiere decir que los practicantes entre 21 a 25 años de edad obtuvieron un alto nivel de asertividad. Sin embargo, este resultado tiene relación con la frecuencia de edad, por tanto, como hubo mayor participación de practicantes entre 21 y 25 años de edad, y menor participación de 33 a 62 años de edad, es esperable un mayor puntaje de los primeros.

En cuanto al nivel de práctica, el 2 fue el que obtuvo un mayor nivel en asertividad, aunque la diferencia con el 3 nivel de práctica no es significativa.

Finalmente, el análisis del test Rathus permitió registrar un nivel de asertividad medio en los practicantes de Psicología de la Universidad de Antioquia, Sede Amalfi, evidenciando los mayores resultados en la población femenina.

Conclusiones

Los niveles de confiabilidad de la prueba son aceptables, lo que indica consistencia interna de los resultados. El inventario de asertividad de Rathus es apto para la aplicación en los practicantes de psicología de la Universidad de Antioquia, sede Amalfi, puesto que cuenta con un índice aceptable de confiabilidad y es viable para evaluar la variable de estudio en dicha población.

Se observó que la mayoría de los practicantes de psicología de la Universidad de Antioquia sede Amalfi, a los cuales se les aplicó el Rathus modificado, obtuvieron un nivel de asertividad en la media.

En cuanto a la variable de género, se pudo observar una diferencia significativa, concluyendo que el género femenino presenta un nivel de asertividad mayor que el género masculino. De igual manera se evidenció que las edades en la que hay mayor nivel de asertividad son entre los 21 y 25 años.

Además, se obtuvo como resultado que los psicólogos practicantes del 2° nivel tienen un mayor nivel de asertividad que los del 3° nivel de prácticas, aunque esta diferencia no es significativa.

Los resultados de la investigación fueron los esperados, puesto que permitió identificar el nivel de asertividad en los practicantes de psicología de la Universidad de Antioquia sede Amalfi, lo cual se confirmó con el test aplicado.

Los datos identificados con referencia al nivel de asertividad en los practicantes de psicología de la Universidad de Antioquia sede Amalfi, permitieron identificar resultados aceptables para la investigación.

Recomendaciones

Posterior a la revisión teórica y metodológica que fue tomada en cuenta durante la elaboración de esta investigación, es pertinente realizar algunas sugerencias que posibilitarían un mejor abordaje en estudios que se vayan a realizar con esta misma temática.

Se recomienda ampliar la investigación de asertividad en oposición, a nivel nacional, incluyendo otras instituciones de educación superior, con el objetivo de incluir una mayor población, que permita diseñar un protocolo estandarizado y validado para el país, que posea un índice de confiabilidad alto, para obtener resultados apropiados y pertinentes sobre la variable ya descrita.

La utilización de la prueba es válida para la población de psicólogos practicantes de la Universidad de Antioquia, sede Amalfi y se recomienda plantear otras investigaciones con muestras más amplias e incluyendo los demás programas de la Universidad en las diferentes sedes, las cuales van a permitir generalizaciones con los resultados que puedan obtenerse.

Además, es recomendable para la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad de Antioquia, sede Amalfi elaborar protocolos de promoción de la asertividad y prevención de las conductas inasertivas, a partir de los datos proporcionados por el Inventario de Asertividad aplicado; éstos permitirán una mejor planeación y diseño de las estrategias que serán utilizadas para intervenir las dificultades que se presenten en esta población.

Finalmente, se propone realizar comparaciones con otros pregrados de la sede Amalfi de la Universidad de Antioquia, instituciones universitarias, diferentes regiones del país, entre otras.

Referencias

- Aluicio, A. & Revellino, M. (2010). Relación entre autoeficacia, autoestima, asertividad y rendimiento académico, en estudiantes que ingresaron a terapia ocupacional, en el año 2010. *Revista Chilena de terapia ocupacional*, 11 (2), 1-15. Recuperado de <http://www.revistaterapiaocupacional.uchile.cl/index.php/RTO/article/viewFile/17775/18555>
- Behar, R., Manzo, R. & Cazanova, D. (2006). Trastornos de la conducta alimentaria y asertividad. *Revista Médica de Chile*, (134), 312-319. Recuperado de <http://www.scielo.cl/pdf/rmc/v134n3/art07.pdf>
- Caballo, V. (1986). *Manual de evaluación de entrenamiento y habilidades sociales*. España: Siglo Veintiuno Editores.
- Cardona, B., Ramírez, M., & Tamayo, M. (2011). El estudiante recién llegado en el escenario universitario. *Lasallista de investigación*, 8 (2), 76-88. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/695/69522607008.pdf>
- Cañón, W. & Rodríguez, A.L. (2011). Asertividad: una habilidad social necesaria en los profesionales de enfermería y fisioterapia. *Texto & Contexto enfermagem*, (20), 81-87. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=71421163010>
- Colegio Colombiano de Psicólogos. (2006). *Normatividad*. Bogotá: Colegio Colombiano de Psicólogos. Recuperado de: <http://tribunales.colpsic.com/tribunales.php>
- Coppari, N., Aponte, N., Bauzá, H., Corina, C., Dancuart, N., García, A. et alt. (2009). Conducta asertiva y autoeficacia para la prevención de ETS en jóvenes estudiantes de la ciudad de

asunción. *Eureka*, 6 (1), 7-16. Recuperado de

<http://www.psicoeureka.com.py/sites/default/files/articulos/eureka-6-1-09-6.pdf>

Dapelo, B., Cabrera, K., Gonzáles, T. & Lillo, F. (2013). Familia y universidad, contextos relevantes para un desarrollo integral. *Revista de orientación Educativa*, 27 (51), 31-43.

Recuperado de:

<http://aplicacionesbiblioteca.udea.edu.co:3653/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=6da2c2ca-89db-485a-a645-399ac1e93097%40sessionmgr198&hid=128>

Esparza, S.E. & Pillon, S.C. (2004). Programa para fortalecer factores protectores que limitan el consumo de tabaco y alcohol en estudiantes de educación media. *Revista Latinoamericana enfermagem*, (12), 324-332. Recuperado de

<http://www.scielo.br/pdf/rlae/v12nspe/v12nspea05.pdf>

Ferro, C., Martínez, A.I. & Otero, M.C. (2009). Ventajas del uso de las TICs en el proceso de enseñanza-aprendizaje desde la óptica de los docentes universitarios Españoles.

EDUTEC, Revista electrónica de tecnología educativa, (29), 1-12. Recuperado de

http://edutec.rediris.es/Revelec2/revelec29/articulos_n29_pdf/5Edutec-E_Ferro-Martinez-Otero_n29.pdf

Gaeta, L. & Galvanovskis, A. (2009). Asertividad: un análisis teórico-empírico. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 14 (2), 403-425. Recuperado de

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29211992013>

Garaigordobil, M. (2001). Intervención con adolescentes: impacto de un programa en la asertividad y en las estrategias cognitivas de afrontamiento de situaciones sociales.

Psicología Conductual, 9 (2), 221-246. Recuperado de

http://www.sc.ehu.es/ptwgalam/art_completo/Pconductual.PDF

Garrido, E; Ortega, N. A., Escobar, J. & García, R. (s.f.). Evaluación de la asertividad en estudiantes universitarios, con bajo rendimiento académico. *Revista científica electrónica de psicología*, (9), 53-69. Recuperado de

http://www.uaeh.edu.mx/investigacion/icsa/LI_ProcCogn/Jorge_Torres/8.pdf

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). México: McGraw- Hill Interamericana.

Leal, B. M; Ocampo, M. A. & Cicero, R. (2010). Niveles de asertividad, perfil sociodemográfico, dependencia a la nicotina y motivos para fumar en una población de fumadores que acude a un tratamiento para dejar de fumar. *Salud mental*, 33 (6), 489-497. Recuperado de

<http://www.scielo.org.mx/pdf/sm/v33n6/v33n6a3.pdf>

León, A; Rodríguez, C; Ferrel, F.R. & Ceballos, G.A. (2009) Asertividad y autoestima en estudiantes de primer semestre de la Facultad de Ciencias de la Salud de una universidad pública de la ciudad de Santa Marta. *Psicología desde el Caribe*, (24), 91- 105.

Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21312270005>

Ley 1090. (2006). Bogotá. Recuperado de:

http://www.upb.edu.co/pls/portal/docs/PAGE/GPV2_UPB_MEDELLIN/PGV2_M030_PREGRADOS/PGV2_M030040020_PSICOLOGIA/CODIGO_ETICO/CODIGO%20DEONTOLOGICO%20Y%20BIOETICO.PDF

- Llacuna, J. & Pujol, L. (2004). NTP 667: La conducta asertiva como habilidad social. España: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Recuperado de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_667.pdf
- Londoño, C. & Valencia, C. (2008). Asertividad, resistencia a la presión de grupo y consumo de alcohol en universitarios. *Acta colombiana de psicología*, 11 (1), 155-162. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v11n1/v11n1a16.pdf>
- López, H. (2001). Investigación cualitativa y participativa: un enfoque histórico-hermenéutico y crítico-social en psicología y educación ambiental. Recuperado de: http://eav.upb.edu.co/banco/sites/default/files/files/INVESTIGACIONPSICOLOGIAYEDUCACIONAMBIENTAL_0.pdf
- Moreno, B; Rodríguez, A; Moreno, Y. & Garrosa, E. (2006). El papel moderador de la asertividad y la ansiedad social en el acoso psicológico en el trabajo: dos estudios empíricos. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22 (3), 363-380. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231317121008>
- Muñoz, A. (2002). *Asertividad. Cómo hacer valer tus derechos*. Recuperado de <http://www.cepvi.com/articulos/asertividad.shtml>
- Riso, W. (2002). *Cuestión de dignidad: Aprenda a decir No y gane autoestima siendo asertivo*. Bogotá: Norma.
- Riso, W. (1987). *Entrenamiento asertivo: Aspectos conceptuales, evaluativos y de intervencion*. Medellín: Rayuela.

Suelves, J.M. & Sánchez, M. (2001). Asertividad y uso de sustancias en la adolescencia:

resultados de un estudio transversal. *Anales de psicología*, 17 (1), 15-22. Recuperado de

http://www.um.es/analesps/v17/v17_1/02-17_1.pdf

Velásquez, C; Montgomery, W; Montero, V; Pomalaya, R; Dioses, A; Velásquez, N. et al.

(2008). Bienestar psicológico, asertividad y rendimiento académico en estudiantes

universitarios sanmarquinos. *Revista de investigación en psicología*, 11 (2), 139-152.

Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3052965>

Vera, P; Valenzuela, P. & Abarca, O. (2005). Evaluación de una intervención conductual intensa

y breve para el manejo de estados emocionales: un estudio piloto. *Acta colombiana de*

psicología, (13), 121-131. Recuperado de

<http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v8n1/v8n1a07.pdf>

Apéndices

Apéndice A

Formato de consentimiento informado

Yo, _____ identificado (a) con C.C. _____, he sido informado (a) sobre las generalidades del proceso de investigación titulado asertividad en practicantes de psicología de la universidad de Antioquia sede Amalfi, sus objetivos y prueba a aplicar.

Los resultados de la investigación serán tratados de modo meticoloso, en atención a la obligatoriedad de la confidencialidad, en los procedimientos psicológicos en Colombia (Ley 1090 de 2006).

Firma participante _____

Luz Elena Torres Cardona _____

C.C. _____

Estudiante de Psicología Universidad de Antioquia

Asesora Académica: Nathaly Berrío García

Firma _____

T.P. 120908

Testigo 1: _____

Testigo 2: _____

C.C. _____

C.C. _____

Apéndice B

Formato de Rathus Modificado

El presente inventario consta de 18 ítems; usted deberá marcar el grado en que cada uno de ellos le es característico o lo describe, mediante la siguiente escala:

5. Muy característico de mí, muy descriptivo
4. Bastante característico de mí, bastante descriptivo
3. Algo característico de mí, algo descriptivo
2. Poco característico de mí, poco descriptivo
1. Muy poco característico de mí, muy poco descriptivo
0. Nada característico de mí, nada descriptivo

Responda con atención y tranquilidad, encerrando en un círculo, a la derecha de cada ítem, el valor con que éste lo describe. Es importante no dejar ningún ítem sin responder.

- | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 1. La mayoría de las personas parecen ser más agresivas que yo | 0 1 2 3 4 5 * |
| 2. Vacilo para tener o aceptar compromisos (salir con alguien) debido a mi timidez | 0 1 2 3 4 5 * |
| 3. Cuando la comida servida en un restaurante no está hecha a mi satisfacción, me quejo al mesero | 0 1 2 3 4 5 |
| 4. Cuido siempre evitar dañar los sentimientos de otras personas, aún cuando sienta que he sido perjudicado e injuriado. | 0 1 2 3 4 5 * |
| 5. Cuando se me encomienda una tarea, insisto en conocer el por qué | 0 1 2 3 4 5 |
| 6. Siendo sincero, la gente se aprovecha de mí | 0 1 2 3 4 5 * |
| 7. Vacilo en hacer llamadas telefónicas a establecimientos de negocios e instituciones | 0 1 2 3 4 5 * |
| 8. Prefiero solicitar un trabajo o la admisión a un colegio mediante una carta que a través de una entrevista personal | 0 1 2 3 4 5 * |
| 9. Siento embarazoso el devolver mercancía | 0 1 2 3 4 5 * |
| 10. He evitado preguntar cuestiones por temor a aparecer estúpido | 0 1 2 3 4 5 * |
| 11. Evito pelear y discutir aunque sepa que tengo la razón | 0 1 2 3 4 5 * |
| 12. Si un famoso y respetado conferencista emite una expresión con la cual no estoy de acuerdo, hago que el auditorio escuche también mi punto de vista | 0 1 2 3 4 5 * |
| 13. Evito discutir sobre precios con empleados y vendedores | 0 1 2 3 4 5 * |
| 14. Soy abierto y franco respecto a mis sentimientos negativos | 0 1 2 3 4 5 |
| 15. Frecuentemente tengo dificultades para decir NO | 0 1 2 3 4 5 * |
| 16. Tiendo a ocultar mis emociones antes que hacer una escena | 0 1 2 3 4 5 * |
| 17. Me quejo por un mal servicio en un restaurante o en cualquier otra parte | 0 1 2 3 4 5 |
| 18. Si una pareja que está cerca de mí, en un cine o en una conferencia estuviese conversando muy fuerte, yo les pediría que por favor no interrumpieran | 0 1 2 3 4 5 |