

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA CLÍNICA

"ASERTIVIDAD Y VIUDEZ EN LA MUJER

**(Estudio realizado en la Oficina Municipal de la Mujer de San Francisco el Alto,
Totoncapán)".**

TESIS DE GRADO

ANA BELIANA MATEO JUÁREZ
CARNET 15435-10

QUETZALTENANGO, MAYO DE 2015
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA CLÍNICA

"ASERTIVIDAD Y VIUDEZ EN LA MUJER

**(Estudio realizado en la Oficina Municipal de la Mujer de San Francisco el Alto,
Totonicapán)".**

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES

POR
ANA BELIANA MATEO JUÁREZ

PREVIO A CONFERÍRSELE
EL TÍTULO DE PSICÓLOGA CLÍNICA EN EL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADA

QUETZALTENANGO, MAYO DE 2015
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. EDUARDO VALDES BARRIA, S. J.
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: DR. CARLOS RAFAEL CABARRÚS PELLECCER, S. J.
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS
SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

DECANA: MGTR. MARIA HILDA CABALLEROS ALVARADO DE MAZARIEGOS
VICEDECANO: MGTR. HOSY BENJAMER OROZCO
SECRETARIA: MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY
DIRECTORA DE CARRERA: MGTR. GEORGINA MARIA MARISCAL CASTILLO DE JURADO

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

MGTR. ELENA FABIOLA HURTADO BONATTO

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

MGTR. LETICIA BEATRIZ LÓPEZ TELLO

AUTORIDADES DEL CAMPUS DE QUETZALTENANGO

DIRECTOR DE CAMPUS: P. MYNOR RODOLFO PINTO SOLIS, S.J.

SUBDIRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JOSÉ MARÍA FERRERO MUÑIZ, S.J.

SUBDIRECTOR ACADÉMICO: ING. JORGE DERIK LIMA PAR

SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO: MGTR. ALBERTO AXT RODRÍGUEZ

SUBDIRECTOR DE GESTIÓN GENERAL: MGTR. CÉSAR RICARDO BARRERA LÓPEZ

Quetzaltenango, 18 de noviembre 2014

Ingeniero:

Derik Lima P.

Director Académico

Universidad Rafael Landívar.

Respetable ingeniero Lima:

De manera atenta me dirijo a usted para comunicarle que la estudiante **ANA BELIANA MATEO JUÁREZ**, de la licenciatura en Psicología Clínica, quien se identifica con el carné **1543510**, culminó satisfactoriamente la elaboración de tesis II titulada **ACERTIVIDAD Y VIUDEZ EN LA MUJER** según los requerimientos que la Universidad solicita para terminar el trabajo de investigación.

Por lo anterior también se le solicita nombrar al revisor de fondo correspondiente para que sea evaluado el trabajo de investigación, previo a optar el grado académico de Licenciada en Psicología clínica.

Atentamente,



Lcda. Fabiola Hurtado Bonatto

Psicóloga

Colegiada 658

Lcda. Fabiola Hurtado Bonatto
PSICOLOGA CLINICA
COLEGIADA No. 568



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE HUMANIDADES
No. 05876-2015

Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante ANA BELIANA MATEO JUÁREZ, Carnet 15435-10 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA CLÍNICA, del Campus de Quetzaltenango, que consta en el Acta No. 05198-2015 de fecha 13 de abril de 2015, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

**"ASERTIVIDAD Y VIUDEZ EN LA MUJER
(Estudio realizado en la Oficina Municipal de la Mujer de San Francisco el Alto,
Tonicapán)".**

Previo a conferírsele el título de PSICÓLOGA CLÍNICA en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 6 días del mes de mayo del año 2015.



Irene Ruiz Godoy
MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY, SECRETARIA
HUMANIDADES
Universidad Rafael Landívar

Agradecimiento

A Dios y la Iglesia Católica, por todos los milagros y bendiciones recibidos durante este recorrido educativo, por acompañarme en todos los momentos que me han traído hasta este objetivo en mi vida.

A mi familia por ser uno de los pilares más importantes de mi vida, por todo el apoyo y acompañamiento, por el amor y la unidad en nuestras vidas.

Al Proyecto de Becas Ijat'z el cual es responsable de este logro, porque gracias a la ayuda de ellos este sueño se ha cumplido.

A todas aquellas personas a las que puedo llamar amigos y amigas, por su cariño y apoyo incondicional.

A la Psicóloga Licda. Fabiola Hurtado por el apoyo en la preparación y redacción de este documento por su empeño e interés y por todo lo aprendido en este proceso.

A la Universidad Rafael Landívar por todos los conocimientos adquiridos.

Dedicatoria

Al ser que ha soñado y que ha luchado por lograr cada uno de sus objetivos.

A Dios por ser el autor de esta vida llena de momentos diferentes y únicos.

A mi familia por unirse a esta meta y luchar hasta el final.

Al Proyecto de Becas Ijat'z por enseñarme a ser perseverante y digna.

A mis amigos y amigas por acompañarme en las diferentes facetas de la vida.

A la psicología por abrirme un espacio para entrar en este mundo psíquico.

A todos aquellos que han formado parte de mi vida desde siempre, a los que estuvieron presentes en poco tiempo, porque cada uno forma parte de este ser, de este logro.

Índice

	Pág.
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Asertividad.....	8
1.1.1 Definición.....	8
1.1.2 Modelos de conducta.....	9
1.1.3 Obstáculos básicos para actuar asertivamente.....	12
1.1.4 Componentes básicos.....	13
1.1.5 Características.....	15
1.1.6 Técnicas asertivas.....	16
1.1.7 Derechos asertivos.....	18
1.1.8 Beneficios de la asertividad.....	19
1.1.9 Fórmula de la asertividad.....	19
1.1.10 Perfil psicológico de la persona asertiva.....	20
1.2 Viudez.....	21
1.2.1 Definición.....	21
1.2.2 Mujer viuda.....	21
1.2.3 Síntomas de la viudez.....	22
1.2.4 Etapas del duelo.....	22
1.2.5 Derechos de la mujer viuda.....	24
1.2.6 Condiciones de vida.....	26
1.2.7 Conflicto armado interno y mujeres viudas.....	26
1.2.8 CONAVIGUA.....	27
1.2.9 Influencia de la cultura.....	27
II PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	29
2.1 Objetivos.....	30
2.1.1 General.....	30
2.1.2 Específicos.....	30
2.2 Variables.....	30
2.3 Definición de variables.....	31

2.3.1	Definición conceptual.....	31
2.3.2	Definición operacional.....	31
2.4	Alcances y límites.....	31
2.5	Aportes.....	32
III	MÉTODO.....	33
3.1	Sujetos.....	33
3.2	Instrumentos.....	33
3.3	Procedimiento.....	33
3.4	Tipo de investigación, diseño y metodología estadística.....	34
IV	PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	36
V	DISCUSIÓN.....	39
VI	CONCLUSIONES.....	42
VII	RECOMENDACIONES.....	43
VIII	REFERENCIAS.....	44
	ANEXOS.....	46

Resumen

La asertividad es una conducta sumamente importante para la interacción social adecuada y sana, las mujeres que viven la situación de viudez tienen la necesidad de rehacer las relaciones interpersonales y replantear las prioridades en su vida, a partir de la condición de la vida de estas mujeres surge la importancia de la asertividad, una actitud que ofrece una conciencia más amplia sobre las propias necesidades y deseos, expresándolas sin complejos, con respeto a la integridad propia como también a la ajena.

A través de esta investigación se identificó el nivel de asertividad en mujeres viudas que participan en la Oficina Municipal de la Mujer, del municipio de San Francisco el Alto, se contó con 25 sujetos los cuales ofrecieron la información necesaria para lograr alcanzar el objetivo final. La investigación de tipo descriptivo ayudó a estudiar e interpretar el fenómeno de acuerdo a la relación en la que surgen las variables, estos datos se obtuvieron a través del test INAS-87 el cual proporciona el puntaje y nivel de asertividad con la que cuentan las mujeres participantes, se utilizó la significación y fiabilidad de la media aritmética para encontrar el nivel de fiabilidad y significación de las variables estudiadas y así comprender ampliamente el resultado de la investigación respectiva.

I. INTRODUCCIÓN

Los acontecimientos naturales propios de la humanidad tienen diversas consecuencias en la vida del ser humano. La muerte como parte de esta naturaleza ocasiona muchas transformaciones en la vida, es por ello que la mujer que vive la pérdida de su cónyuge, sufre presiones sociales elevadas a su condición de vida. Regularmente, la mujer guatemalteca depende económica, social y emocionalmente del esposo y es por ello que estas áreas de su vida son afectadas significativamente tras la muerte del ser amado. La actitud de lucha y el deseo de sobresalir de tantos obstáculos que impiden el crecimiento o equilibrio que necesitan para sentirse auténticas y libres, deben ser desarrolladas por ellas y para ellas mismas.

Una de las conductas y actitudes que la ayudarán a solucionar los diferentes problemas que suscitan a partir del proceso de duelo que ha vivido es la asertividad, la cual ayuda a la mujer viuda a reconocer y dar a conocer a los demás sus necesidades, deseos, pensamientos, emociones y derechos, con respeto hacia la integridad de los demás como la propia. Existen organizaciones, proyectos u otros, que incentivan el crecimiento del sexo femenino desde sus recursos, fortalezas, virtudes y creaciones, desarrollan en ellas conductas benéficas.

La siguiente investigación tiene como fin primordial identificar la asertividad en las mujeres que participan en las actividades y proyectos de la Oficina Municipal de la Mujer de San Francisco el Alto, Totonicapán, y que tienen como condición común la viudez.

La asertividad en la mujer viuda como eje central de la investigación conlleva diferentes términos que deben ser conocidos por todos los interesados en el tema. En psicología es importante conocer que a nivel general existen tres conductas que las personas adoptan para solucionar los diferentes conflictos, las cuales son: la conducta agresiva, no asertiva y asertiva, esta última con componentes importantes que ayudan a la autenticidad de la conducta y coherencia entre lo que se comunica verbal y corporalmente, sus efectos son benéficos para las personas que hacen uso de ella, entre los efectos se encuentra una autoestima sana, comunicación efectiva, capacidad para la solución de conflictos propios como también interpersonales. La persona que practica la asertividad es fácil identificarla como alguien

segura, positiva, con sentido de equidad y libre, reconoce sus derechos asertivos los cuales la ayudan a mejorar personal, familiar y socialmente.

La asertividad es una conducta aprendida a través de diferentes actividades, en psicología estas son conocidas como técnicas, algunas de ellas son: insistir y persistir, defensa personal y conversación asertiva de ellas se habla ampliamente más adelante.

En cuanto a la condición de la mujer viuda se da a conocer aspectos importantes que son característicos de esta situación. El proceso de duelo, como una serie de etapas que la mujer debe resolver de manera sana, agregándose a ellas los derechos que puede utilizar para mejorar su condición de viuda. Muchas de las mujeres viudas de Guatemala perdieron a sus cónyuges durante el conflicto armado interno, aunque este no es el único causante. A partir de este acontecimiento surgen instituciones como la Coordinadora Nacional de Viudas en Guatemala (CONAVIGUA) con el objetivo de apoyar a las mujeres y su desarrollo integral.

Por tanto, la asertividad como conducta benéfica para el ser humano y en este caso especialmente para la mujer viuda, se ha considerado uno de los temas importantes que el profesional en psicología debe aprender y conocer.

A continuación se presentan algunos estudios previos sobre el tema:

Moncarz (2005) en el artículo titulado estoy viuda, publicado en el diario Página 12, el día 20 de abril, establece que la viudez suele ser calificada como una de las situaciones más difíciles y estresantes en la vida de las personas y uno de los acontecimientos que demanda mayor esfuerzo en la ardua tarea de reconstruir la propia vida. Diferenciar los distintos momentos en el proceso de enviudar tendrá ciertas características para las viudas recientes (menos de un año) y otras para las de tiempo extenso (un año o más), durante el proceso de duelo, las nuevas formas de organizar la nueva vida son diferentes. Para las viudas recientes, el trabajo de duelo, los cambios en la cotidianidad, en la situación económica, la soledad, la pérdida de otros vínculos afectivos, cambios en la relación con los/las hijos/as son sólo algunas de las circunstancias que deberán afrontar. Si bien para muchas pueden transformarse en factores de riesgo para su salud física y psíquica, para otras permiten poner en juego recursos

insospechados de resiliencia y creatividad, que les posibilitan hallar nuevos lugares sociales y nuevos vínculos.

Quan (2007) en su estudio de tipo descriptiva-cualitativa ya que cumple con la característica de estudiar una situación de carácter social y cultural desde el punto de vista de quienes la producen y la viven, cuyo objetivo fue describir cómo se desarrolla el proceso de duelo en mujeres que han permanecido viudas por un período de dos años o menos a través de sus manifestaciones físicas, emocionales, intelectuales, conductuales y sociológicas. Utilizó la entrevista semi-estructurada, de alto grado de flexibilidad, tanto en el formato como en el orden y los términos de realización de la misma para las diferentes personas a quienes está dirigida. Se contó con una muestra que está compuesta por tres mujeres viudas, las mujeres fueron seleccionadas a juicio y conveniencia del investigador. La conclusión a la que se llegó es que durante el proceso de duelo las manifestaciones físicas más comunes presentadas por las mujeres viudas son dificultades para dormir en especial los primeros días posteriores a la muerte del cónyuge y pérdida de apetito, sin mostrar un deterioro de la salud. Se recomienda a los profesionales, clínicos y expertos interesados en la elaboración de técnicas que faciliten la recuperación durante el duelo, tomar en cuenta el aspecto espiritual ya que este determina en gran medida el alivio y aceptación de la pérdida.

Naranjo (2008) en el artículo titulado Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertiva, publicado en la revista electrónica del Instituto de Investigaciones en Educación de la Universidad de Costa Rica el 30 de abril, explica que la comunicación y conducta asertiva son habilidades que los seres humanos pueden desarrollar para mejorar sus relaciones interpersonales, familiares y de trabajo.

Se entiende asertividad como la autoafirmación, respeto, expresión libre de una persona hacia otras. Se considera que la asertividad es un recurso indispensable en las habilidades sociales y no una característica de algún tipo de personalidad, por tanto se convierte en una conducta, que puede ser desarrollada por cualquier individuo en cualquier circunstancia, facilitando la satisfacción en la persona que hace uso de ella.

Gaeta y Galvanovskis (2009) en el artículo titulado asertividad: Un análisis teórico-empírico que aparece en la Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal, basándose, en una investigación, donde participaron 300 estudiantes de licenciatura de una Universidad Privada. Manifiestan que la asertividad consiste en dar a conocer lo que se cree, se siente y desea de forma directa y honesta. De esta manera las personas dan a conocer sus propios derechos y valoran los derechos ajenos. También, sostienen que para poder hacer de la asertividad un componente fundamental en la vida de los seres humanos es importante una enseñanza asertiva.

Esta enseñanza asertiva se desglosa en cuatro pasos fundamentales, el primero consiste en diferenciar la asertividad de la agresividad, con el objetivo de reconocer la asertividad o agresividad en la propia vida, seguidamente se procede a identificar los derechos que les corresponden a la personas, como también los derechos de los seres que los rodean para luego realizar una aceptación de los mismos, el tercer paso consiste en disminuir todas las ideas que han sido adoptadas sin ninguna base sólida y que resultan perjudiciales para la vida, es decir, eliminar o disminuir las ideas irracionales como también la ansiedad y la culpa que éstas conllevan, el último paso es el desarrollar habilidades asertivas a través de diferentes prácticas y técnicas que resultan ser favorables para este fin.

La asertividad está basada en la ausencia o mínima ansiedad, ante situaciones de tipo estresante, de manera que manifestar los sentimientos, emociones y pensamientos acerca de las situaciones, se hace viable con el fin de poder expresar y liberar emociones tóxicas o dañinas para la salud mental, la asertividad es concebida como una premisa para la autorrealización humana. Por tanto, la aceptación y el valor propio, el respeto a los demás, permanecen firmes al momento de recibir opiniones, como también el comunicar con claridad y directamente lo que se quiere.

Marroquín (2010) en el artículo Enfrentar la viudez, publicado el 4 de julio, recuperado en http://www.deguate.com/artman/publish/mujer_familia/enfrentar-la-viudez.shtml#.VEcF5PmG-n8.

Refiere que la viudez surge a partir de la muerte del cónyuge con quien ha compartido toda una vida juntos, encontrándose en la soledad que ha llegado a su vida, la cual probablemente

experimentará cada vez que recuerde a este ser que amó. Los especialistas en el acompañamiento y apoyo psicológico a esta situación comentan que toda persona que se encuentra en esta situación pasa por las etapas de duelo de diferente manera, lo importante es que cada una de estas sean resueltas, aunque existen casos en los que este proceso puede aplazarse por varios meses e incluso años, consideran importante que la persona se sienta realmente preparada para dejar de sentirse triste.

Es importante conocer que la mayoría de hombres viudos suelen contraer matrimonio en el término de tres años a partir de la muerte de su pareja, mientras que las mujeres lo hacen en el término de 5 años. Recomiendan que el deseo de formar una nueva pareja sea por el hecho de amar y ser amado y no como mecanismo para suplir la presencia del cónyuge que ha fallecido, con el fin de llenar el vacío que ha dejado en la vida.

Perry (2011) en el artículo frente a la viudez, dos reacciones, publicado en la guía La Nación el 6 de agosto, refiere que si bien las mujeres que han sufrido la pérdida de su cónyuge, suelen sentirse abandonadas y vacías, los hombres en la misma circunstancia experimentan un desmembramiento, como si hubieran perdido algo que los mantenía organizados y enteros.

En un estudio realizado con un grupo significativo de viudos y viudas se logró concluir que el proceso de duelo no es estructural sino más bien oscilante, es decir, que un día pueden sentirse felices y el otro destrozados. Por tanto, Perry comenta que la diferencia entre hombres y mujeres en este proceso es la pauta cultural, que ha venido a fortalecer en las mujeres la expresión de sus sentimientos y en los hombres a buscar actividades que los ayuden a sobrellevarla.

Con (2012) en su estudio de tipo descriptivo que estudia, interpreta y refiere lo que aparece y lo que es. Cuyo objetivo fue determinar si existe diferencia de conducta asertiva, entre mujeres profesionales y amas de casa. Utilizó para la ejecución del estudio de campo la prueba psicométrica INAS 87. Con una muestra de 90 personas, 45 mujeres de distintas profesiones, solteras, casadas y 45 amas de casa. La conclusión a la que se llegó es que se ha podido determinar e identificar que las mujeres tanto profesionales como amas de casa son asertivas,

aunque existe una diferencia de niveles (bajo, regular y alto) entre ambos. Se recomienda que no solo las mujeres reconozcan los derechos asertivos, sino también otras poblaciones, como hombres, ancianos y adolescentes a través de actividades, como murales educativos en las escuelas, en las municipalidades, crear afiches o volantes que contengan información importante y esencial.

Valdez (2013) en el artículo titulado *¿50/50?*, publicado en el diario Siglo 21, el día 8 de diciembre, expone que actualmente las mujeres componen la mitad de la población mundial, trabajan dos tercios de las horas de trabajo en el mundo y producen la mitad de la comida. Al parecer le hacen un bien al mundo y a la economía, lo único es que reciben un 10% del total de los ingresos y poseen menos del 2% de la propiedad del mundo. Se vive en un mundo noventa/diez, es decir la equidad en salario y oportunidades para hombres y mujeres no es la mejor, alguien se habrá respondido ya, *¿Cómo luciría el mundo si los frutos del esfuerzo (hombre y mujer) fueran cincuenta/cincuenta?*

Existen 4 situaciones que afectan a las mujeres líderes: Una, La mezcla de las emociones y el trabajo. Dos, se espera que las mujeres lo hagan todo. Tres, la apariencia cuenta. El traje adecuado, el maquillaje, los zapatos, el peinado, las uñas y los accesorios, todo cuenta. Cuatro, las mujeres no pueden ser demasiado agresivas, pero tampoco demasiado débiles. Un hombre asertivo es visto como alguien eficaz y seguro de sí mismo, pero una mujer con la misma asertividad corre el riesgo de ser llamada grosera o despótica. Y entonces aparece la siguiente afirmación, *sí las mujeres quieren ser exitosas, deben eliminar la idea de que serán vistas de forma diferente que los hombres.*

Crear en el interior un sentimiento de igualdad de responsabilidades, libertades y expectativas, implica no temer a triunfar. Significa darse tiempo a sí misma, aceptar con tranquilidad y sin cargo de conciencia las actividades y cosas que se disfrutan y en donde se sobresale y saber delegar lo que haya que delegar. Entender que los seres amados tienen hermosos planes para la vida de otros, pero aceptar la responsabilidad de que al final de la vida quien habrá sido o no autentica, es quien haya hecho de sí mismo una persona asertiva.

Gómez (2013) en su estudio de tipo descriptivo el que estudia, interpreta y refiere lo que aparece y lo que es, el objetivo de dicha investigación fue establecer el nivel de asertividad en la mujer víctima de violencia intrafamiliar. Utilizó la prueba psicométrica cuestionario de aserción en parejas ASPA. Se contó con un universo de 50 personas recluidas en el Hogar Nuevos Horizontes de la ciudad de Quetzaltenango. La conclusión a la que se llegó es que el nivel de asertividad que se manifiesta en las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar es bajo como respuesta ante eventos de violencia del hogar, el cual afecta las respuestas de comunicación de la pareja, pues es la mujer la más afectada, quien no tiene la cualidad de expresar sus ideas, deseos, emociones y sentimientos. Se recomienda desarrollar habilidades asertivas que eliminen las reacciones agresivas en las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar para reducir significativamente las acciones de autoagresión que las mujeres practican al estar dentro de un círculo de violencia.

Maldonado (2014) en su estudio de tipo cualitativo que utiliza la recolección de datos sin mediciones numéricas para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación, el objetivo de dicha investigación es describir el proceso del duelo ante la muerte del esposo, en mujeres que pertenecen a AVITRANP. Utilizó la entrevista semi-estructurada cualitativa que es más íntima, flexible y abierta. Se contó con un grupo de seis mujeres viudas como sujetos, para elegir a los sujetos se utilizó la muestra de caso-tipo, la cual tiene como objetivo la riqueza, profundidad y calidad de la información, no la estandarización o cantidad. La conclusión a la que se llegó es que la manera cómo vivieron el proceso de duelo las mujeres de la Asociación de viudas de pilotos ha sido incierta, debido a la inestabilidad emocional y económica en la que vive cada una de ellas. Se recomienda con los resultados que se elabore una propuesta para brindar a las mujeres información básica, ya que en su mayoría desconocían si las emociones que experimentaron o experimentan son correctas o sanas y también brindarles el concepto de duelo y las etapas que posiblemente pueden atravesar debido a su pérdida.

1.1 Asertividad

1.1.1 Definición

Güell (2006) define que la asertividad o afirmación, no es un rasgo del carácter humano con el que se nace, este se desarrolla como una habilidad que puede construirse a través del aprendizaje y las relaciones sociales. En diferentes momentos y situaciones las reacciones personales pueden llegar a ser agresiva, asertiva y no afirmativa regularmente se debe a la diferencia de los roles que se juegan en una situación, la persona puede sentirse débil y en otras ocasiones puede sentirse muy fuerte, mientras tanto en algunas relaciones puede darse a conocer como es, una persona autentica, quien opina con seguridad, expresa emociones, utiliza la sinceridad, honestidad, es respetuosa y confiable, aunque regularmente una de estas actitudes es predominante en la persona. La asertividad es una habilidad comunicativa y relacional, desarrollada mediante el aprendizaje, los beneficios son múltiples y saludables para la persona, la relación de respeto a la integridad de la persona y la de otros, implica asumir la responsabilidad de lo que se dice y se hace, esto con el fin de pertenecer a un circulo de relaciones interpersonales sanas y que colaboran al mejoramiento y solución de situaciones conflictivas.

González (2011) define la asertividad como una virtud, es ser una persona afirmativa, la cual como características sostiene el decir sí o no, sin titubear o sentirse inseguro de lo que realmente quiere para sí mismo, además es importante recordar que las personas asertivas tienen un grado de seguridad en sí mismas que les ayuda a afrontar la timidez que pueden llegar a experimentar en situaciones estresantes o incluso durante sus miedos. El convencimiento de las personas transmite una certeza tal, en sus expresiones y actos y es muy probable que como resultado de ello alcancen el éxito en sus relaciones interpersonales sin mucha dificultad a comparación de otras que confían poco en sus capacidades, habilidades y destrezas para realizar las actividades que le son designadas.

El comportamiento asertivo de los seres humanos influye significativamente en el bienestar de sus vidas, que digan lo que piensan, sienten y necesitan sin ambigüedades y sobre todo cuidan el respeto a la integridad de las otras personas, benefician de diferentes maneras y en áreas

diversas, que también hará que se sientan cómodos y seguros en los diferentes ambientes en los que puede encontrarse.

Shelton y Burton (2006) definen que la asertividad es una actitud que permite elevar el amor propio, es decir, a sí mismos; sentirse seguros en sus decisiones y opiniones tanto públicas como en otras áreas, saber poner límites durante la interacción con los demás, reconocer sus aciertos y fracasos personales, tener plena conciencia de sus actos y responsabilizarse de las consecuencias. Una persona asertiva es honesta al expresar sus sentimientos, emociones, deseos, necesidades y opiniones y mantienen el respeto que la o las otras personas merecen. El desarrollo de la conducta asertiva no siempre resulta ser fácil ya que existen momentos en los cuales se tendrá que acceder a lo que los demás quieren e incluso sentirse enojado por no lograr lo que esperaba, sin embargo la perseverancia en esta conducta ofrece el éxito de lograr ser una persona plena, consciente de su naturaleza humana, de sus necesidades y deseos aunque eso implique no tener siempre la razón en las situaciones que se viven cotidianamente o cometer errores, en otras palabras puede decirse que ser asertivo no es sinónimo de perfección.

1.1.2 Modelos de conducta

Güell (2006) diferencia tres modelos de conducta humana que son desarrolladas mutuamente, aunque habrá una que predomine, las cuales son descritas a continuación:

La conducta agresiva, está presente en el diario vivir de la humanidad, las consecuencias de esta conducta son perjudiciales tanto para quien hace uso de ella como también para los demás. Es probable que esta conducta haya sido genéticamente heredada al punto de llegar a ser un instinto más de sobrevivencia para el ser humano o por otra parte ha sido un proceso de aprendizaje que surge de factores estresantes es decir, experiencias frustrantes que estimulan el desarrollo de la conducta agresiva o de lucha, también puede ser una integración de lo genético y lo aprendido lo cual estimula en el personaje una conducta que desfavorece a su propia integridad y dignidad, como también genera distanciamiento, miedo, ira u otros sentimientos cuyo resultado es el fracaso de las relaciones interpersonales sanas. Aunque esta

conducta protegerá la integridad del individuo ante las situaciones y los resultados pueden ser desfavorables.

En esta conducta los intereses ajenos a los propios son menos importantes y se lucha para que las necesidades y deseos sean cumplidos, sin importar la denigración de la integridad de otra persona, el respeto por los demás es ausente o nulo en esta conducta ya que lo importante en las relaciones interpersonales es satisfacer de cualquier forma y sin importar como alcanzar las necesidades propias. La agresividad puede darse o expresarse de diferentes maneras, puede ser desde agresiones a la integridad física o psicológica como también puede ser de forma verbal y no verbal, entre las consecuencias de esta conducta esta la humillación y denigración, a continuación se señalarán algunas emociones que se generan en la persona agresiva: Soledad, impulsividad, ira, autoestima baja y culpa, también puede generar trastornos de la personalidad que necesiten intervención profesional, debido a que la persona se vuelve egocéntrica y destructiva.

Conducta no asertiva o pasiva: Se encuentra relacionado con la conducta de huida genéticamente adquirida, la cual está presente en la vida de todo mamífero, es estimulada por situaciones de peligro que resultan estresantes y de riesgo para la integridad de la persona que vive con esta conducta. Las emociones que surgen al hacer uso de esta conducta son diversas se desglosan algunas a continuación: Sensación de fracaso, mal humor, rabia, vergüenza, tensión interna, sentimiento de soledad, enojo, baja autoestima y falta de respeto a sí mismo. En esta conducta también pueden generarse trastornos como fobia social la cual necesitará de una intervención profesional, para lograr una mejora en la salud mental del individuo.

La conducta de huida o en este caso llamada pasiva desfavorece significativamente el bienestar de la persona e interfiere en las relaciones interpersonales de manera negativa, la falta o poca actividad, el desánimo, preferir que los demás decidan, son creencias que la persona no asertiva considera buenas ya que con ellas evita situaciones frustrantes o conflictivas que pueden alejar a las personas de ella. Sin embargo es increíble como la conducta pasiva ha generado otro tipo de problemas para la salud. Las emociones, los sentimientos, pensamientos, deseos y necesidades son reprimidos pero al final todo lo que ha

sido reprimido se convierte en somatización a través de dolores de cabeza, espalda u otros, situación que no favorece la vida y salud del individuo y que a consecuencia de ello tenga varias visitas médicas sin resultados, es decir, los dolores de cabeza o espalda no mejoran, debido a que no se les brinda la atención respectiva a la conducta que utiliza.

La pasividad protege a la persona más no hace que ésta se desarrolle de la mejor manera en sus actividades o que demuestre las habilidades con las que cuenta.

La conducta asertiva por su parte ofrece que las diferentes capacidades intelectuales sean estimuladas para resolver los conflictos de manera razonable, comunican y analizan las posibles soluciones a las que se pueden llegar, el resultado de esta conducta es significativamente saludable para la persona y para su entorno, algunas emociones que esta conducta genera se describen a continuación: Alegría, bienestar, satisfacción, sinceridad, respeto a sí mismo, compañerismo y autoestima sana, lo cual lo ayudará a afrontar las dolencias emocionales de mejor manera ya que el hecho de contar con emociones sanas no lo hace reactivo a cualquier emoción dañina, es decir que este tipo de persona también pueden sentir tristeza, enojo, desesperación entre otras.

Esta conducta genera responsabilidad y respeto los cuales acompañan las actuaciones y conversaciones de la persona que hace uso de la conducta asertiva, por tanto existe una coherencia entre lo que se dice y se hace, respetar el derecho propio como el ajeno, además favorece individual y colectivamente la vida de las personas involucradas en este tipo de relación asertiva.

Asertivo no implica ser correcto siempre si no a cometer errores y hacerse responsable de la consecuencia de estos, la persona al final de cuenta seguirá siendo humana con defectos, virtudes, errores y aciertos que agradarán a unos y desagradan a otros, es la ley natural, por tanto solo se puede cambiar la percepción que se tiene hacia estas situaciones normales de la vida.

1.1.3 Obstáculos básicos para actuar asertivamente

Shelton y Burton (2006) comentan la importancia de reconocer lo que interfiere en el desarrollo de la conducta asertiva y lograr superarlo para empezar a actuar asertivamente, por ello a continuación se describen los tres obstáculos comunes que interfieren en el desarrollo de la asertividad:

Baja autoestima: La diferencia entre autoestima y autoconcepto resulta ser de gran interés, establecer en sí a que se refiere la baja autoestima, por tanto, se define cada concepto para lograr una mejor comprensión, la autoestima es el respeto hacia sí mismo, hacia sus cualidades físicas, intelectuales, emocionales; es decir la forma en que una persona ve su propio ser y su esencia incluidos debilidades, fortalezas, fracasos y éxitos. El autoconcepto es parte de la autoestima y esencialmente podría decirse que es la imagen, idea u opinión que tiene la persona de sí misma. Por tanto al volver en el tema principal de los obstáculos, la autoestima que maneje la persona va a influir en la manera en que ésta vea sus metas, objetivos, deseos, acciones y posiciones.

La imagen que la persona se forma de sí misma determina si es o no asertiva al momento de comportarse a nivel social, es decir si la persona es muy pasiva y prefiere que los demás le digan qué hacer, tendrá una percepción de inferioridad ante los demás y por tanto actuará de manera pasiva, por otro lado si la persona tiene una imagen egocéntrica o superior a los demás esta querrá que todo lo que diga se cumpla sin importarle el daño que pueda causar en otros, es decir que la conducta agresiva está presente en su vida, entonces la imagen inferior o superior a los demás que se tenga de sí mismo impedirá a la persona desarrollar la conducta asertiva negándose la oportunidad de crecer exitosamente en los ámbitos diferentes de su vida.

Incapacidad para proceder ante los conflictos: Los momentos de disgusto, conflictivos, frustrante son parte de las experiencias cotidianas de la vida de toda persona, sin embargo la manera en que son resueltas o incluso no resueltas se debe precisamente al tipo de conducta que la persona maneje, la agresividad y pasividad permitirán una desigualdad al momento de la solución del conflicto, acá la manera en la que la persona actúa frente al problema es resultado de las experiencias pasadas, es decir de acuerdo a las vivencia en la niñez y de cómo

sus padres han desarrollado experiencias positivas o negativas durante la resolución de conflictos, si la mayoría de experiencias fueron negativas la persona actúa de manera pasiva o agresiva ante los mismo, caso contrario si las experiencias fueron positivas. El papel de los padres en la vida de los niños determina significativamente la conducta de los mismos por tanto si los padres procesan de manera equivocada los conflictos cotidianos y no hacen un esfuerzo por cambiar la manera de solucionarlos muy probablemente sus hijos utilizarán el mismo recurso para solucionar sus problemas.

Una comunicación deficiente: Comunicar de manera clara y directa las necesidades resulta ser angustiante para las personas que no han sido estimuladas desde niños y que ahora para ellos resulta ser una experiencia frustrante y temerosa ya que tienen la idea de ser excluidas, regularmente al momento de expresar lo que quieren omiten detalles, olvidan alguna información relevante o importante e incluso el objetivo de la conversación dejándose llevar por el interlocutor o imponiéndoles la ideas propias, la comunicación deficiente genera sentimientos de desconfianza y por tanto se tiene miedo a expresar.

La comunicación es un elemento fundamental en las relaciones interpersonales y todo ser humano hace uso de ella sin embargo se olvida que esta sirve precisamente para comunicar a otros lo que se piensa y siente, bien dicen que se habla por hablar y no para comunicar.

1.1.4 Componentes básicos

Al dar a conocer una postura, opinión, deseo u otro de forma verbal es importante tomar en cuenta las palabras que se usarán y de manera especial la forma en que serán pronunciadas y el lenguaje no verbal que será utilizado, a continuación se presentan los componentes claves para un comportamiento asertivo: Alberti y Emmons (2006) mencionan que estos son:

- Contacto visual: El ver a los ojos al interlocutor ayudará a reconocer la sinceridad con la que se transmite el mensaje, pero si lo que se ve es el suelo o piso, es señal de inseguridad al momento de expresar y puede causar molestia o duda al interlocutor y por otro lado si la mirada es fija y penetrante provocará molestia y enojo. El contacto visual que se emplea en las relaciones define el tipo de conversación que se desarrollará. Este componente es

estimulado si la persona persevera y practica el ver a los ojos a su interlocutor de manera respetuosa y confiable.

- Postura corporal: Regularmente las personas al momento de conversar adoptan una postura que no favorece la proximidad y confianza. Si al momento de comunicarse la persona girara su cuerpo a un grado con el que pueda quedar frente a su interlocutor la charla se volverá amena y se convertirá en algo más serio y confidencial. La postura que se emplee al momento de comunicar puede demostrar una actitud dominante o pasiva, por tanto emplear un tiempo para analizar las postura que favorecen una conducta asertiva ayudará a la persona a sentirse segura y confiada al momento de conversar con otras personas.
- Distancia y contacto físico: En el medio social en el que se desenvuelve la relación, resulta común notar una mayor distancia entre los interlocutores, sin embargo, este componente genera un efecto en las personas que actúan en la relación que se lleve a cabo, el contacto regularmente significa intimidad entre las personas, es decir el grado de confianza o desconfianza que se maneja.
- Ademanos: Este componente pone los últimos detalles en la relación, la forma en que se mueven las extremidades, regularmente superiores, añade seguridad, seriedad, espontaneidad y franqueza en las conversaciones.
- Expresión facial: Los movimientos y las expresiones del rostro deben ser coherentes con el mensaje, tanto para que la otra persona reconozca las verdaderas emociones que han surgido, como para que el mensaje sea tomado con seriedad y demuestre sinceridad.
- Tono de voz, inflexión y volumen: Es importante que se reconozcan estos tres componentes al expresarse debido a la diferencia que suscita en las palabras el tono de voz que puede ser alto, bajo, entrecortado u otro. En la conducta asertiva la voz debe ser serena, controlar el volumen y el tono de la voz ayudará a expresar de manera clara lo que se desea.
- Fluidez: Es un elemento importante al comunicarse ya que con ella se da a conocer la seguridad de lo que se habla, al momento de interrumpir por un tiempo prolongado la conversación puede generar duda o aburrimiento en el interlocutor, por tanto ir a paso firme y seguro al pronunciar las palabras resulta ser favorable.
- El momento ideal: La espontaneidad que se utiliza al momento de expresarse ayudará a la persona a mejorar su nivel de vida. Es importante expresar los sentimientos a la persona

quien los haya generado y en el momento, aunque si el tiempo ha transcurrido pueden ser siempre expresados de manera clara a la misma persona. Dar a conocer los sentimientos reales genera confianza y una buena proporción de espontaneidad en las conversaciones.

- Saber escuchar: Es decir aceptar y comprender lo que el otro quiere expresar. Mostrar y tener interés en la conversación, emplear el foco de atención hacia el interlocutor demuestra respeto hacia el otro, sintonizar con la idea que este expresa y comprende el mensaje antes de emitir lo propio.
- Pensamientos: Este componente está enfocado en tener un control sobre los pensamientos, es decir, reconocer los procesos y la estructura que ha surgido a través de la relación que se tiene físicamente, que es lo que se piensa y opina sobre lo que el interlocutor expresa.
- Contenido: Expresar de manera espontánea y sincera en la conducta asertiva no quiere decir que se deban emplear palabras soeces sino más bien, expresar las molestias o alegrías de manera firme sin dañar la integridad o incomodar al interlocutor.

1.1.5 Características

Ramírez (2008) opina que las persona asertivas confían en sus capacidades, sentimientos, opiniones y posturas ante las diversas circunstancias, además son muy seguras de sí mismas al comunicarse con los demás y expresar sus ideas o emociones y no se estremecen al generar una reacción inesperada de la otra persona, son seres que se sienten bien con lo que son y como son, confiadas y seguras de ellas mismas para el logro de las diferentes metas que se propone a nivel social y dándose a conocer con autenticidad a los demás. Ser una persona asertiva eleva el nivel de perfección humano al que se puede llegar.

La persona asertiva se caracteriza por su libertad al expresar en palabras y actos lo que desea sin ofender, es una persona entusiasta y positiva, justa y directa en sus expresiones, ayuda a generar una conversación en la cual los que intervienen pueden expresarse de manera clara y honesta, se propone metas y las logra, sus relaciones sociales, familiares y demás son muy confortables, sabe poner límites y altos a las relaciones y situaciones que desfavorecen su integridad con conciencia equitativa, acepta y respeta a los demás y sobre todo tiene control sobre sus emociones.

También puede caracterizarse por ver los problemas de forma clara, sin hacer de ellos algo alarmante o exagerado, se centrará en la manera de solucionarlo más que en las causas, este tipo de personas comete errores y tiene problemas menores que el resto de seres humanos debido al comportamiento y la percepción que tiene acerca de la vida y como cada momento es fundamental para lograr nuevas y mejoradas experiencias.

1.1.6 Técnicas asertivas

Puchol (2012) comenta que existen algunas técnicas que ayudan al desarrollo de la conducta asertiva estas son:

- Técnicas para insistir y persistir.
- El disco rayado. Expresar de forma repetitiva las palabras que emitan como mensaje los deseos, con respeto a la integridad de la otra persona y el compromiso viable, negociar y saber escuchar la propuesta del otro para poder llegar a un acuerdo en el que ambas partes son favorecidas. Implica ceder algo propio.
- Técnicas de defensa personal utilizadas para el desarrollo de la conducta asertiva.
- El banco de niebla. En ella se emplea una postura de libertad y aceptación que es mantenida. Dejar que la persona agresora se exprese sin contraatacar, la integridad y postura propia deben ser respetadas. Será al convenir con la verdad, la posibilidad o en el principio. Otra técnica es la aserción negativa, la cual hace que la persona actúe de manera coherente y acepte los errores que puedan cometer. Regularmente las personas que están alrededor las hacen ver y en el momento que esto suceda aceptarlas y reconocerlas.
- Intención negativa. Reconocer los deseos y las propias capacidades. Son la base de esta técnica ya que de acuerdo a ésta se podrá responder un NO sin tener un sentimiento de culpa, vergüenza o miedo.
- La técnica del espejo. Se desarrolla en el momento en que la persona se coloca frente a un espejo de cuerpo completo y expresa palabras que alaben sus capacidades y habilidades durante un tiempo necesario.

- Técnicas de conversación asertiva.
- Autorrevelación e información gratuita. Consiste en expresar al otro algún suceso o acontecimiento de la propia vida, la cual será escuchada de forma atenta y respetuosa, paso a seguir, el interlocutor hará lo mismo.
- Otras técnicas asertivas.
- Respuesta asertiva elemental. En esta técnica el principal objetivo es el respeto hacia los derechos propios y expresar de manera clara y concisa si estos no son respetados por el otro.
- Respuesta asertiva con reconocimiento. Es reconocer los deseos y necesidades del otro y luego dar a conocer los propios.
- Respuesta asertiva ascendente. Es dar a conocer los derechos propios de acuerdo a la reacción que el otro tiene hacia la expresión de los mismo, es decir, la primera vez se puede exigir el respeto de manera básica, en caso de que la falta de respeto persiste elevar esa expresión asertiva a un nivel más firme a modo de que la otra persona comprenda el mensaje sin denigrarla.
- Respuesta asertiva frente a una contradicción. Si previamente se han asumido compromisos que actualmente son negados es importante tomarse el tiempo de volver a exponerlos, narrar como se dieron y de manera atenta realizar la solicitud de respeto que a esto se debe dar sin humillar o juzgar el comportamiento del otro. Respuesta asertiva frente a comportamiento no asertivo y comportamiento agresivo, dar a conocer a la otra persona la mejor manera en la que puede comportarse y hacerla consciente de sus actos es el fin de esta técnica.
- Diálogos internos, es una conversación consigo mismo para buscar soluciones de forma positiva y benéfica para actuar y solucionar alguna situación que vive.
- Asertividad frente a sentimientos negativos, en ella se manifiesta aquellas reacciones negativas que se tienen a causa de alguna situación estresantes o que genere disgusto en la persona. En estos casos expresarlo a pesar de ser una experiencia negativa, es la clave de no perder el control y no reprimirlo.
- Asertividad frente a discrepancia. Consiste en las equivocaciones al emitir los mensajes y aclararlos sin juzgar ni humillar al otro.

1.1.7 Derechos asertivos

Los derechos asertivos ayudan a que la persona reconozca los derechos con los que cuenta, saber defenderlos y practicarlos con el fin de sentirse libre emocionalmente, cómodo con sí mismo, seguro, coherente y simplemente feliz.

Güell (2006) desglosa de la siguiente manera los derechos asertivos:

- Respeto y conciencia por los derechos humanos básicos para cada persona.
- Socializar con los demás de forma respetuosa y dignificante.
- Reconocer los propios deseos y necesidades ante los demás sin sentirse culpable por rechazar las ofertas de otra persona.
- Manifestar las opiniones, emociones y sentimientos deben ser parte de las diferentes relaciones.
- Pensar antes de actuar es fundamental y es parte de lo que se puede desear y hacer.
- Cambiar de opinión o deseo, en las circunstancias en las que se encuentre.
- Expresar los deseos propios y respetar la decisión de la otra persona.
- Aceptar las capacidades y debilidades con las que se cuenta y no sentirse superior o inferior a los demás por ellas.
- Independencia, es decir tomar las decisiones de acuerdo a los deseos propios.
- Decidir qué hacer con el propio cuerpo, espacio, tiempo, propiedad y todo aquello que pueda manejarse individualmente sin damnificar a otros.
- Conocer sobre los temas, opiniones, tareas u otro tipo de aprendizaje o información que se quiera saber.
- Fallar, perder, fracasar, cometer errores y responsabilizarse de ellos, son derechos que se tienen dentro de la conducta asertiva.
- Sentirse bien consigo mismo.
- Tener necesidades, querer que sean importantes y satisfacerlas. Como también decidir satisfacer o no las necesidades de otros.
- Libertad, expresión emocional, intelectual, sentimental u otro.
- Satisfacer o no a las expectativas de los demás y tomar en cuenta siempre el respeto.
- Hablar y solucionar cualquier problema con otras u otra persona.
- Obtener lo que se espera a cambio del dinero que se haya invertido.

- Comportarse de manera asertiva o no.
- Tener derechos, respetarlos y darlos a respetar.
- Escuchar y ser escuchado con seriedad y aceptación.
- Estar acompañado o en soledad es decisión propia.
- Realizar lo que se quiera sin denigrar la integridad de otros.

1.1.8 Beneficios de la asertividad

La conducta asertividad es de gran importancia para el ser humano, sus beneficios son múltiples los cuales hacen que la persona se sienta segura y confiada en su propio ser como también en sus relaciones interpersonales.

Madruga (2009) describe algunos beneficios a continuación:

- Autocontrol de emociones y sentimientos lo cual beneficia los niveles bajos de ansiedad, culpa e identifica las emociones y las expresa en el momento y lugar adecuado.
- Autoestima sana y autoconcepto favorable y beneficioso para sí mismo.
- Mayor grado de responsabilidad en los actos.
- Pocos conflictos interpersonales y en caso de conflicto generar una solución favorable.
- Expresión de emociones y obtención de niveles bajos o nulos de somatización a través de dolores de cabeza, espalda u otras partes del cuerpo.
- Respeto hacia el otro y a sí mismo.
- Satisfacción con la vida social.
- Genera actitudes positivas en la otra persona.
- Seguridad y confianza en las relaciones interpersonales.
- Alcance de metas con mayor satisfacción.

1.1.9 Fórmula de la asertividad

Schmitz y Hipp (2005) afirman que la fórmula de la asertividad es una manera simple de representar en que consiste la conducta asertiva y como ponerla en práctica, se puede decir que es la manera resumida en la que se da a conocer la asertividad, la fórmula se desglosa de la siguiente manera:

- Atención, consiste en estar de acuerdo con la otra persona para solucionar, contar con momento, lugar acordado para centrar su atención en el objetivo.
- Sencillez, prontitud y brevedad, sin criticar negativamente el acto del otro. Es importante dar a conocer que el derecho y respeto que se merece ha sido violado.
- Especificar y delimitar que comportamiento ha sido inapropiado y enfocarse en ello sin atacar.
- Respuesta, expresar las expectativas de resultado aunque estas hayan sido diferentes a las que se esperaban.
- Trato, llegar a un acuerdo en cuanto a la solución de alguna situación similar en el futuro.
- Impacto, compartir los sentimientos que generó el acontecimiento, acto o expresión del otro.

1.1.10 Perfil psicológico de la persona asertiva

Ramírez (2008) comenta que la psicología humanista busca que los extremos conductuales, es decir la pasividad y agresividad en una persona puedan remplazarse por una posición favorable, generadora de soluciones, conciliaciones y tolerancia por el otro, y que estimule una comunicación basada en lo humanista y verdadera que genere una vida social serena, tranquila y digna de imitación. Puntualmente se describen las características psicológicas que se esperan de una persona asertiva:

- Ser apropiado. Realizar o actuar de manera, en el tiempo y lugar adecuados y ser auténticos y coherentes personalmente.
- Saber escuchar. La persona asertiva no sólo oye sino entiende y comprende lo que se le comunica, respeta el momento o turno de hablar de otros y aprovecha de manera adecuada el suyo.
- Saber expresar. Si se tiene la idea clara de lo que se quiere expresar el interlocutor no tendrá problemas al comprenderlo. Reconocer la manera en la que se gustaría escuchar la molestia de otro y transformar la molestia en una expresión respetuosa pero firme.

Al comunicar los pensamientos es importante tomar muy en cuenta el respeto, dejar a un lado expresiones irónicas, sarcásticas, burlonas y humillantes. Al realizar una petición de cosas o necesidades objetivas y subjetivas se debe tomar en cuenta el tono y volumen de la voz que se

utilizará. Los gritos, la falta de cortesía, el mandato, las amenazas no son nada favorables. Al dar a conocer las faltas o errores de otros es importante ser objetivos, brindar una crítica constructiva sin agredir la dignidad, especificar un comportamiento y no generalizarlo favorece la aceptación y confianza de otros.

1.2 Viudez

1.2.1 Definición

Sánchez (2009) define que la viudez es un proceso natural de la vida humana, especialmente de la persona que ha vivido en matrimonio y regularmente genera diversos trastornos psíquicos o traumas que afectan el equilibrio emocional de la persona, quien ha sufrido la pérdida del ser amado. Esta pérdida según las estadísticas, suele darse en la última etapa de la vida humana, sin embargo, no es exclusiva de ella. La vida cotidiana de las personas es significativamente afectada debido al reajuste del contexto, genera procesos mentales los que a su vez crean emociones psicológicas y sociales de acuerdo a lo que se vive. Por tanto sentimientos como la soledad, el abandono, la culpa y el rencor son comunes en las personas que han perdido al cónyuge.

1.2.2 Mujer viuda

Sánchez (2009) define a la mujer viuda como aquella persona que ha vivido el acontecimiento trágico, complejo y generalmente inesperado, para la persona casada. Se trata de afrontar la muerte del ser querido. Esta experiencia es una situación disruptiva para la vida del sujeto ya que surgen diversas transformaciones en la misma, como la alteración de la vida cotidiana, social y familiar. Tras la pérdida del cónyuge se experimenta la soledad, precariedad económica y la vulnerabilidad social. La viudez es un acontecimiento vital y sin duda el más doloroso para una mujer. La pérdida del cónyuge y el quebrantamiento afectivo incrementa el sentimiento de soledad e incapacidad de realizar funciones sociales y familiares a los que estaba acostumbrada. Esta pérdida requiere la activación de mecanismos y habilidades que ayuden a afrontar y manejar la situación.

Paredes (2013) opina que las mujeres que han sufrido la pérdida del cónyuge experimentan un sentimiento de abandono y rechazo de las demás personas. La viudez a una temprana edad es más frustrante e hiriente para la mujer y resulta ser un proceso más complicado, sin embargo, el hecho de responsabilizarse por sus hijos ayuda a que el sentimiento de vacío se aminore, supere y enfoque su atención en el cariño y aprecio hacia sus hijos. El proceso de viudez es superado de manera diferente e influye en el mismo la edad y el grado de madurez que tenga la persona.

June (2005) describe como viuda a la mujer que ha sufrido la muerte del cónyuge y no ha vuelto a contraer nupcias. La palabra viuda tiene sus orígenes en una palabra latina que significa separar o dividir. En este caso se puede explicar que la mujer llamada viuda, es una persona que ha sido separada de su esposo a través de la muerte del mismo.

1.2.2 Síntomas de la viudez

June (2005) afirma que el sentimiento de abandono por parte de la pareja, abrumarse por la pérdida e incapacidad de funcionar normalmente a nivel personal, familiar y social, además de la sensación de inutilidad y pérdida del propósito o sentido de vida, el resentimiento tanto hacia sí mismo como hacia Dios, se convierte en enojo por permitir la muerte del ser querido. La incapacidad de aceptar la realidad, el aislamiento de los demás, el descuido a nivel personal, psicológico y físico y por último sentirse culpable por situaciones del pasado que se recuerdan en esta etapa de duelo, son síntomas que surgen y experimenta la persona que ha perdido a su pareja.

1.2.3 Etapas del duelo

Chávez (2008) refiere que la vida es un constante flujo, en donde todo va y viene para proveer a los seres humanos de experiencias múltiples con diferentes tonos es decir, que experiencias felices, dolorosas e incluso traumáticas. De todas las cosas que en algún momento se logra poseer, surge también una de las experiencias que no es grata para toda persona, la pérdida, y al caso que amerita, la pérdida de un ser querido la cual lleva a vivir los sentimientos más fuertes, complejos y que dejan una huella profunda en la vida. El duelo es un conjunto de

emociones, sentimiento, pensamientos y comportamientos, conformado en cinco etapas que las personas dolientes afrontan, estas son:

- Negación. En esta etapa la aceptación de la muerte del ser querido es intolerable, las personas muestran una resistencia para asimilar la realidad de la situación, ya que esta no es grata y mucho menos deseada. Los pensamientos de que la situación no es real, que es solo un sueño, que la muerte no ha ocurrido, es una forma de mitigar el dolor que esta ocasiona. La realidad en esta etapa es que por más que la persona intente mitigar el dolor, olvidarse de la situación o programarse pensando que es solo una pesadilla, los sentimientos estarán presentes y estos buscarán la manera de ser externados, a través, de trastorno de sueño, hábitos alimenticios, aislamiento o somatizando. La negación regularmente será la primera reacción que se tendrá al momento de una pérdida y cuando al fin se acepta la realidad, empieza la etapa siguiente.
- Ira. Al momento que un ser querido muere las personas se realizan preguntas como ¿por qué a mí?, no me merezco tanto dolor, expresiones con connotación de enojo, ira, rabia o indignación. Aunque esta etapa es difícil de reconocerla debido a que la persona piensa tener la razón en sus juicios sobre la situación que está viviendo, además de ser mal vista culturalmente. Acompañado a la ira esta la culpa, la cual surge al sentirse enojados con Dios, el doctor, la vida o todo lo que pueda ocurrírsele a la persona, como forma de tener un culpable pero lo único que logra con estos juicios es sentirse culpable. Esta es una etapa importante debido, que a través de ella se liberan las emociones que hacen mayor daño a la salud de la persona.
- Negociación. Se piensa que al ofrecerle Dios una vida mejor él volverá a darle vida al ser querido. Esta etapa surge cuando la persona tiene la expectativa de evitar el acontecimiento, aunque se tenga la certeza de lo ocurrido, sin embargo entre sus pensamientos se encuentra la idea de poder hacer algo, todavía. Sin embargo terminaran pasando a la etapa siguiente, porque, se dan cuenta que ya nada es posible.
- Dolor o depresión. La persona experimenta el dolor más profundo jamás experimentado, la cual parece eterna y que no podrá salir de esta. El consuelo, las respuestas, los pésames, no son suficientes para apaciguarlo, la persona siente que se desgarran interiormente, en esta etapa el llanto es el mejor amigo, aunque regularmente no es aceptable, ya que las personas que rodean a la persona dolida hará y dirá muchas cosas para que ésta no llore. Sin

embargo científicamente está comprobado que el llanto es el primer recurso de alivio que la persona puede encontrar, por tanto reprimirlo causará daño.

- Aceptación o resolución del duelo. Al terminar de expresar lo que ha sentido, pensado y hecho, siente que son necesarias y suficientes, la persona entrará en la última etapa de este proceso, las pautas que darán a conocer esta etapa son: pensar menos en el suceso que ha vivido, tiene ganas de divertirse, ya no siente ganas de llorar, ya no se entristece al escuchar a otros hablar del ser querido que falleció, piensa en el presente, está abierto a la idea de encontrar una nueva pareja, asume parte de la responsabilidad si la muerte fue ocasionada por un comportamiento inadecuado, tiene paz interior y siente que la vida sigue. Aunque esta etapa no sea sinónimo de olvido porque a pesar de todo lo que la persona haga recordara a su ser querido con la diferencia que esto no le causará dolor, culpa, angustia o desesperación.

1.2.5. Derechos de la mujer viuda

Guatemala es un país que en los últimos diez años ha generado diferentes reformas de leyes que protegen a la mujer, sin embargo ninguna de estas se refiere exclusivamente a la mujer en estado de viudez y debido a ello los derechos de las mismas son recabados de diferentes leyes, los cuales son generales y pueden ser aplicables en casos como la viudez.

La ley contra el femicidio y otras formas de violencia contra la mujer (2008) describe como se ha generado una ley que ha tenido un auge impresionante en la sociedad guatemalteca y de acuerdo a la Constitución Política de la República (CPRG) la cual establece que el Estado de Guatemala tiene la capacidad de organizarse para proteger a los ciudadanos, con objetivo final de generar el bien común y proteger la vida humana desde la fecundación. Esta ley toma en cuenta que la mujer guatemalteca tiene derechos, y son aplicables a toda la humanidad entre ellos está el reconocimiento, goce, ejercicio y protección de los derechos humanos y las libertades consagradas a la CPRG, convenciones internacionales en materia de derechos.

En el artículo uno de la ley mencionada con anterioridad define que el objetivo es garantizar la vida, libertad, integridad, dignidad, protección e igualdad de todas las mujeres ante la ley. En relación a la diferencia entre poder o confianza durante las relaciones interpersonales públicas

o privadas quien violente contra la integridad física, psicológica, sexual, económica o practique la discriminación de sus derechos. Esta ley promueve e implementa disposiciones orientadas a la erradicación de la violencia contra la mujer. Cada uno de los artículos que compone esta ley es aplicable tanto para la mujer soltera, casada, divorciada y viuda, además para las niñas y adolescentes.

El Código de Trabajo de Guatemala (2008) en cada uno de sus artículos describen las normas y derechos del trabajador guatemalteco y es aplicable a todos los ciudadanos y en el caso de la mujer viuda deben ser ejercidas todas aunque hay artículos que especifican el derecho de la mujer trabajadora, en el artículo 14 prohíbe la discriminación por los diversos motivos y en el caso que compete este documento a la mujer viuda, tampoco puede condicionarse el monto del salario ni la importancia de los cargos que desempeñen.

En el capítulo quinto y artículo 61 se describen las obligaciones de los patrones en el inciso o, debe concederse licencia con goce de sueldo a los trabajadores en los siguientes casos: fallecimiento del cónyuge o de la persona con la cual estuviese unida de hecho el trabajador, o de los padres o hijos, tres días. En el artículo 85 inciso a, al morir el trabajador el patrón está obligado a cubrir un mes de salario por cada año de servicios prestados, hasta el límite máximo de quince meses, la indemnización debe cubrirla el patrono en mensualidades equivalentes al monto del salario.

En el capítulo segundo del título anterior en su artículo 147 describe que las mujeres y menores de edad que obtienen un trabajo, este debe ser adecuado a su edad, condición, estado físico, desarrollo intelectual y moral, en el artículo 148, inciso a, prohíbe que las mujeres trabajen en lugares insalubres y peligrosos. En el artículo 151, inciso b, prohíbe al patrón hacer diferencia entre mujeres solteras y casadas y/o con responsabilidades familiares, para los efectos del trabajo.

En el título quinto y capítulo único, en el artículo 197 inciso i, de acuerdo a la higiene que debe tener el lugar de trabajo para una mujer. De acuerdo a la legitimización en caso de fallecimiento del trabajador indica que si el trabajador fallece, su cónyuge, sus hijos menores

representado como corresponde, sus hijos mayores o sus padres, podrán reclamar las prestaciones.

Es oportuno recordar que los derechos que han sido establecidos en la Constitución Política de la República y en la Declaración de los Derechos Humanos Universales son inherentes a las mujeres viudas y debido al año en que fueron proclamadas no ha sido posible incluirlas en el documento, sin embargo son fundamentales para todo ciudadano debido a lo elemental que son en la vida para lograr resguardar la integridad de cada uno y la de otros.

1.2.6 Condiciones de vida

La muerte del cónyuge es un acontecimiento estresante tanto para las mujeres jóvenes como para las que experimentan la vejez, esta pérdida resulta llevarse consigo la figura de la persona a quien se quiere y por tanto una parte importante del matrimonio forjado por ambos, la soledad se vuelve inevitable, para la mujer resulta ser más difícil afrontar la pérdida de su pareja debido a la cantidad de ajustes que deben realizar a nivel personal, familiar y social.

La mujer viuda experimenta diferentes etapas en esta nueva experiencia, comienza con el dolor generado desde el momento de la pérdida del cónyuge, sigue con una etapa de adaptación en la cual se genera una nueva perspectiva de vida, acepta la situación, ajusta sus obligaciones y roles que ahora deberá desempeñar, podría decirse que la mujer desarrolla una identidad nueva. Las ancianas son muy resilientes en cuanto al estado de viudedad que las jóvenes, algunos estudios indican que las personas viudas experimentan problemas de salud, un mayor aislamiento de la vida social, una baja en los lazos emocionales con la familia y la afectividad que muestran es poca, psicológicamente las ancianas se encuentran en una situación de mayor vulnerabilidad, indica Macías (2005).

1.2.7 Conflicto armado interno y mujeres viudas

Las mujeres víctimas del conflicto armado interno de Guatemala sufrieron grandes violaciones de derechos, las mujeres que durante este periodo trágico perdieron a sus esposos, subsistían única y exclusivamente de materias primas como raíces, hierbas, agua, frijol, tortillas y café es decir la situación en la que vivían era precaria en todas las facetas, se encontraban

desprotegidas ante una sociedad que violentaba fuertemente contra la vida de sus ciudadanos, muchas de estas mujeres se dedicaron al servicio doméstico, comercio, artesanía y como tortilleras con el fin de poder obtener un ingreso para subsistir juntamente con sus hijos, realmente los ingresos que ellas obtenían a través de la profesión a la que se dedicaran eran muy bajas.

Las consecuencias del conflicto armado fueron muchas y una de estas es un número alto de mujeres que viven en estado de viudedad al perder a sus cónyuges, comenta Acevedo (2005).

1.2.8 Coordinadora Nacional de Viudas de Guatemala (CONAVIGUA)

Soriano (2006) explica que Conavigua es una organización legal que existe para las mujeres guatemaltecas víctimas de las consecuencias de la guerra en Guatemala, deciden integrarse a una fuerza social en donde se les protegiera y ayudara a cuidar a sus hijos y encontrar a su esposo quien posiblemente estaría ya muerto, el Coordinador Nacional de Viudas de Guatemala surge de estas circunstancias peligrosas para la mujer que se encontraba sola al desaparecer o morir su cónyuge, por tanto las mujeres que fueron integrándose a este comité primariamente se identificaban como viudas, tienen como objetivo principal conservar la vida de sus hijos además estaban dispuestas a no permitir más muertes que quedaran impunes, a pesar del tiempo muchos de estos objetivos no se han cumplido debido a la precariedad de la justicia, las mujeres de Conavigua reconocen la importancia de la justicia y perseveran por alcanzarla y actúan en correspondencia con la ley, es por ello que este grupo de mujeres es considerado como una instancia organizativa que se adapta o actualiza a las nuevas condiciones y reivindicándose, son mujeres que viven en una sociedad racista y represiva, buscan información sobre sus esposos, hijos, familiares desaparecidos o muertos para que se haga una verdadera justicia a todos los actos que se cometieron y que a causa de ello ellas sufrieran, temieran y se encolerizaran para luego unirse y luchar, son mujeres que vencieron el miedo, a hablar y salir de su áreas de comodidad.

1.2.9 Influencia de la cultura

Espina (2004) explica como la viudedad en la sociedad se convierte en una pesada carga que debe soportar la mujer, debido a sus múltiples influencias sociales, un hombre que ha sufrido

la muerte de su pareja regularmente vuelve a casarse o si decide ser viudo de por vida no es señalado de forma despreciable e indigno por la sociedad, sin embargo una mujer viuda que decide estar en viudedad de por vida son vistas con negatividad y desprecio, inclusive a algunas mujeres se les suele casar con un pariente del marido o vivir en un lugar diferente si ésta decide volver a contraer matrimonio, además el estado de viudedad puede significar para la mujer la libertad y autonomía, independencia y responsabilidad legal y económica hacia sus hijos, además de ponerla en el rol de decidir lo que sucederá en el hogar.

La mujer que sale avante y lucha por sobrevivir y criar a sus hijos, sin depender de su comunidad, vecinos, familia o autoridades son mujeres que se ganan su lugar en la sociedad y son vistas positivamente, aunque esto no quiere decir que deban dejar de hacer lo correcto ante la sociedad.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las mujeres han sido a lo largo de la historia y en un porcentaje elevado, consideradas como inferiores y han carecido de oportunidades para desenvolverse en la sociedad, coaccionadas a no ejercer el derecho de opinar, tomar decisiones sobre ellas mismas como de su entorno, impregnadas de estereotipos y roles que corresponden a la vida privada, es decir, al hogar. Han sido relevadas a roles como la reproducción, educación y cuidado de los hijos. La asertividad, es una característica que frecuentemente las mujeres no pueden poner en práctica, lo que hace que culturalmente desconfíen de su propio rendimiento y capacidad, es decir, que a la mujer no se le permite regularmente desarrollar un criterio o juicio crítico acerca de su posición en la sociedad.

A pesar de todos los estereotipos que manejan las mujeres o la mayoría de ellas, en ocasiones se ven obligadas a adoptar la figura y el rol del hombre en la familia cuando este ha fallecido. En Guatemala las mujeres viudas, especialmente a causa del conflicto armado interno, han quedado en una situación crítica a nivel económico, laboral, familiar y social.

Esta situación que vive la mujer es difícil, sin embargo, cabe mencionar que desde el año 1789 con la Revolución Francesa se han desarrollado cambios, que no han sido precisamente mayúsculos pero que han venido a beneficiar a muchas mujeres. Las mujeres Guatemaltecas se han unido a este cambio para lograr la decisión libre sobre ellas mismas, es decir, de lo que quieren hacer, lograr y cambiar. Pero para llegar a ello han sido determinantes otros acontecimientos como la firma de los Acuerdos de Paz en el año 1996 con el cual se promovieron espacios para la mujer, surge así la creación de la Oficina Municipal de la Mujer (OMM), la cual tiene como visión fomentar el desarrollo integral de la mujer, satisfacen las necesidades individuales e intereses grupales de las mismas.

Fomentar la conducta asertiva en la mujer viuda ha sido una de las premisas de importancia para la sociedad guatemalteca, debido a los beneficios que ofrece tanto a las mujeres que comparten el estado de viudez como a sus propios hijos, y lo ha sido también para la población de San Francisco el Alto del departamento de Totonicapán. Desde la Oficina Municipal de la

Mujer se ha motivado a las pobladoras a afianzar sus capacidades, reconocen sus deseos y luego darlos a conocer sin miedo, responsabilizándose así de la vida propia y el rumbo que esta puede llegar a tomar.

Por ello la importancia de identificar la asertividad que ha logrado la OMM en la vida de las mujeres viudas, quienes han vivido situaciones y roles diferentes a las que solían tener con su esposo y que actualmente participan en los proyectos de la OMM de la población de San Francisco el Alto, Totonicapán. Por tanto se plantea lo siguiente pregunta:

¿Cómo se manifiesta la asertividad en las mujeres que se encuentran en el estado de viudez?

2.1. Objetivos

2.1.1 General

Identificar la asertividad en las mujeres viudas que participan en los proyectos de la Oficina Municipal de la Mujer.

2.1.2 Específicos

Determinar la práctica de conductas asertivas de las mujeres viudas.

Proponer actividades que fortalezcan la asertividad en las mujeres que participan en la OMM.

Establecer el porcentaje de mujeres viudas asertivas y el de mujeres no asertivas a partir de la prueba INAS 87.

2.2 Variables

Conducta asertiva

Viudez

2.3 Definición de variables

2.3.1 Definición conceptual

Asertividad

“Esta conducta implica el conocimiento de lo que siente y quiere usted. También supone la expresión sincera y directa de los sentimientos, sin violar los derechos ajenos. En todo momento acepta la responsabilidad por sus sentimientos y acciones.” (Welland y Wexler, 2007, p. 151)

Viudez

Cornachione (2006) expone que la muerte del cónyuge que resulta ser un factor estresante en la vida de una persona, desde el factor biológico o cultural los hombres se casan con mujeres menores, por ello la probabilidad de viudez en la mujer es mayor, sin embargo el estilo de vida de la mujer viuda es mejor a comparación de la del hombre, en este estado las personas sufren un deterioro emocional debido a la pérdida que han sufrido y esta es mayor si la muerte del cónyuge a ocurrido en la tercera edad debido a la dificultad de encontrar una nueva pareja que beneficia a su salud mental de gran manera. Es importante describir que al morir el cónyuge muchas áreas de la vida son afectadas de forma significativa, especialmente la de relaciones interpersonales, la sexual y afectiva, aunque se ha hablado anteriormente de la diferencia que existe entre hombre y mujer al superar esta situación que afecta a ambos en la sociedad.

2.3.2 Definición operacional

La presente investigación se operacionalizó a través de la prueba psicométrica INAS 87 creada por el Doctor Javier Jiménez, la cual busca evaluar el nivel de asertividad que maneja el sujeto en este caso las mujeres viudas.

2.4 Alcances y límites

La muestra comprende todo el universo de la investigación, este consta de 25 mujeres viudas que participan en los programas de la Oficina Municipal de la Mujer de San Francisco el Alto, municipio del departamento de Totonicapán, comprendidas entre las edades de 30 a 50 años, residentes del área rural y urbana, maya K'iche', en su mayoría de habla quiche y español.

2.5 Aporte

El aporte al país es que esta investigación permitirá el acceso a información contextual en el cual se pueden desarrollar proyectos que incentiven el progreso de la mujer guatemalteca especialmente aquellas que viven la situación de viudez. A través del test Inas-87 se podrá verificar datos de los sujetos y brindarles los resultados obtenidos.

A través de la investigación, la sociedad guatemalteca especialmente la totonicapense, podrá conocer la forma como las mujeres enfrentan su viudez lo que, permitirá un mayor apoyo y comprensión.

El aporte a la comunidad consiste en que las mujeres sujetos de estudio, han podido conocer el tema de la asertividad e identificar en ella mismas esta cualidad para en otro momento, poder ayudar a otras mujeres en situación similar.

A los profesionales de psicología se les ofrece una herramienta importante sobre el tema de la viudez y la asertividad.

A la facultad de humanidades y a los futuros profesionales de la psicología se les facilita un documento de consulta para posteriores investigaciones.

III. METODO

3.1. Sujetos

A través de la observación durante las actividades que realiza la oficina municipal de la mujer en el municipio de San Francisco el Alto, Totonicapán, se seleccionaron los sujetos de esta investigación quienes conforman un universo de 25 mujeres amas de casa, comerciantes, comprendidas entre las edades de 30 a 50 años de edad y entre 2 a 5 años de viudez, residentes en el área urbana y rural, indígenas y mestizas, del habla español y Quiché, profesan diferentes credos o religiones, la mayoría con un nivel de escolaridad primario, la situación que comparten es la viudez además de que participan en las diferentes actividades y proyectos de la OMM.

3.2. Instrumentos

A través del test INAS-87 elaborado por el Doctor Javier Jiménez García de Alba con adaptación para Guatemala. El test está constituido por treinta y nueve elementos, cuenta con una clave con la cual debe contestarse a cada uno de los elementos que se presentan, de acuerdo a las tres columnas que determinan la asertividad, agresividad o no asertividad de las mujeres viudas.

3.3. Procedimiento

- Selección de temas de acuerdo a los intereses del investigador. Se analizaron diferentes problemáticas para determinar la selección de los temas a presentarse en los sumarios.
- Elaboración, entrega y aprobación del sumario. Se elaboraron 3 sumarios, los que fueron entregado a la facultad de Humanidades, área de psicología.
- Aprobación del tema de investigación. La facultad de Humanidades, área de psicología, seleccionó el sumario que consideró más apto para ser aprobado.
- Investigación y realización de antecedentes los cuales dan validez. Se investigaron los diferentes antecedentes sobre estudios previos realizados del tema.
- Se elaboró el índice a través de un cuadro de indicadores que ofrecen la dirección de lo que se quiere conocer acerca del tema a investigar.

- Realización de marco teórico. Se definieron a través de la lectura de libros, los diferentes conceptos que se desglosan de las variables principales y para el efecto se consultó diferente y variada bibliografía.
- Realización del planteamiento del problema, consistente en una breve introducción del problema y las razones de por qué llamó la atención el mismo, se establecieron los objetivos, alcances y aportes que de la investigación surgieron.
- Elaboración del método, que incluye la justificación metodológica para la realización de la investigación, también se describe la muestra, el método de investigación que se utilizó y el test psicométrico que se usó para la investigación.
- Para la presentación y discusión de resultados se presentó un resumen de los datos recolectados con el test INAS 87 con su respectiva interpretación
- Redacción de las referencias en base a los lineamientos de las normas APA.

3.4 Tipo de investigación, diseño y metodología estadística

Achaerandio (2010) indica que la investigación descriptiva es de utilidad para estudiar, interpretar y referir lo que aparece, es decir los fenómenos y lo que es, relaciones, correlaciones, estructuras, variables independientes y dependientes. Se utilizó la investigación de tipo descriptivo, con la cual se desea demostrar la importancia y necesidad del problema que se plantea. La investigación descriptiva se subdivide en dos grandes grupos: investigaciones de conjunto y estudio de casos.

La estadística que se utilizó fue la significación y fiabilidad de media aritmética en muestras relacionadas, lo que permitió elaborar conclusiones sobre el fenómeno investigado o el problema que se busca resolver.

Oliva (2001) expone que para este tipo de investigación el resultado se obtiene a través de la significación y fiabilidad de la media aritmética, lo que explica utilizando los siguientes pasos:

- Significación:

Nivel de confianza: 99% $z=2.58$

Error típico de la media: $\frac{\sigma_x = \sigma}{\sqrt{n-1}}$

La razón crítica de la media: $Rc = \frac{x}{\sigma_x}$

Comparar la razón crítica con el nivel de confianza: $Rc = > \text{ó} < 99\% Z = 2.58$

- Fiabilidad

Nivel de confianza: 99% $z=2.58$

Error típico de la media: $\frac{\sigma_x = \sigma}{\sqrt{n-1}}$

Encontrar el error muestral: $E = N.C. * \sigma_x$

Establecer el intervalo de confianza: $I.C. = \quad Ls = x + E$

$Li = x - E$

IV. PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE RESULTADOS

Los resultados obtenidos en el estudio sobre asertividad y viudez en mujeres que participan en la OMM de San Francisco el Alto, Totonicapán, fueron recabados a través del test INAS-82, el cual fue aplicado a 25 mujeres viudas, comprendidas entre las edades de 30 a 50 años de edad y entre 3 y 5 años de viudez. Dichos resultados son presentados a continuación:

Significación y fiabilidad de la media:

Cuadro 1. Tabulación de datos

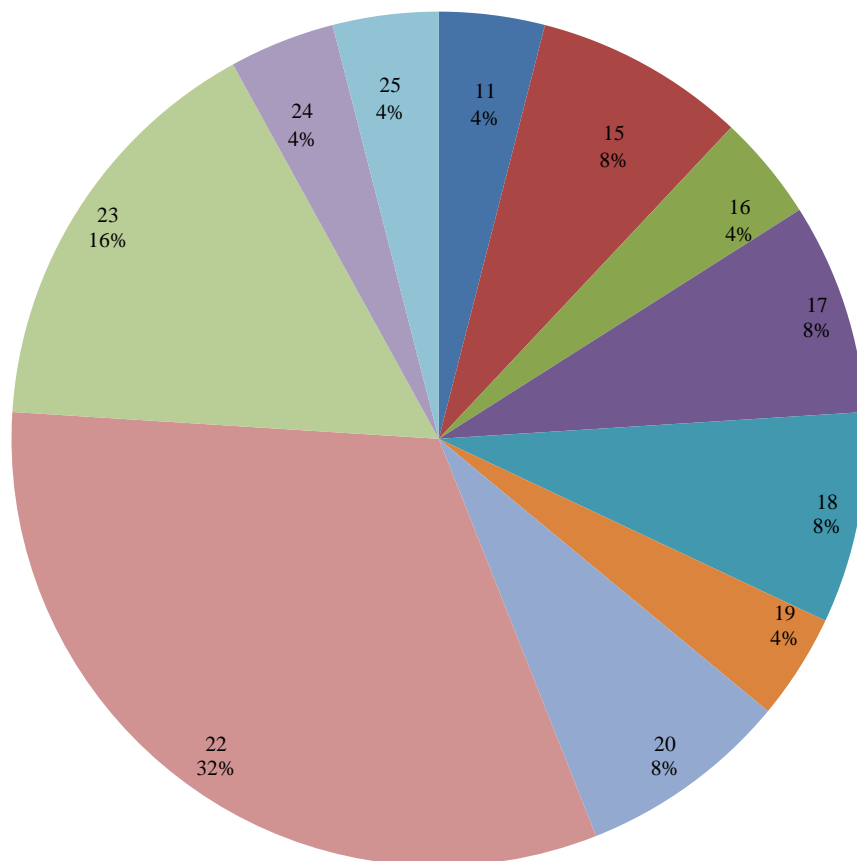
N	X	σ	σ_x	E	IC	F	Rc	S
25	20	3.36	0.69	1.78	21.9 – 18.34	✓	29.15	✓

Fuente: Trabajo de campo (2014)

El (N) número total de sujetos ha sido de 25 mujeres viudas, al utilizar la estadística descriptiva se pudo hallar la (X) media que corresponde a 20, una (σ) desviación típica de 3.36, el (E) error típico que es de 0.69, un (IC) intervalo de confianza de 21.9-18.34 en el cual 20, que corresponde a la media, se encuentra en este intervalo por tanto el resultado obtenido es fiable (F). En el proceso para la significación de la media, la (Rc) razón crítica obtenida ha sido de 29.15 el cual es mayor al nivel de confianza que es 2.58 por tanto la investigación es (S) significativa.

Grafica 1.

Puntajes de asertividad y porcentaje de mujeres

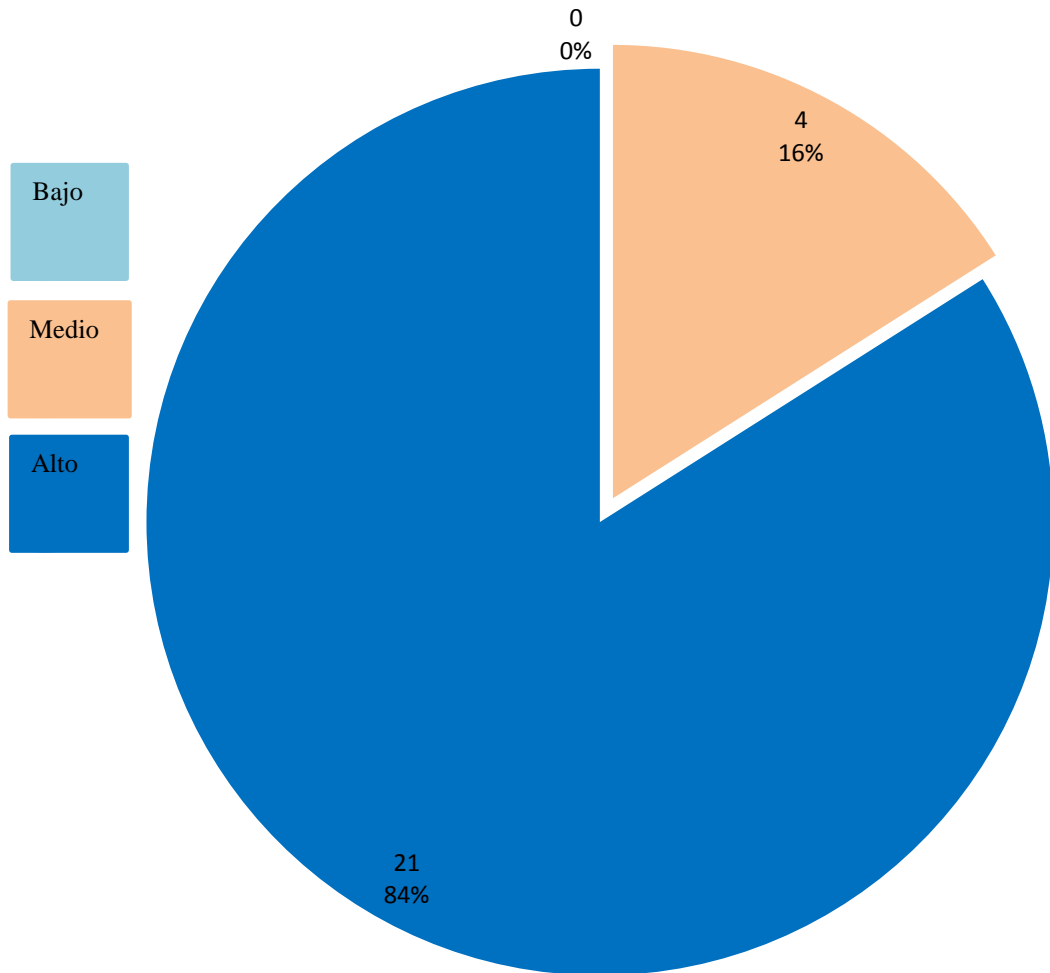


Fuente: Trabajo de campo (2014)

La asertividad en las mujeres viudas que participan en las diferentes actividades de la OMM, se ubicó en puntuaciones que oscilaron entre 11 y 25 puntos. Es importante resaltar que el 32% de las mujeres fuentes de información obtuvieron un puntaje de 22, dicho porcentaje hace ver que una buena cantidad de ellas se desenvuelve asertivamente. Así también, se puede observar que obtuvieron 11 puntos el 4% de las evaluadas. El resto de ellas se ubican en el intermedio de las puntuaciones mencionadas.

Grafica 2.

Porcentaje de mujeres de acuerdo a los niveles de asertividad (bajo, medio y alto)



Fuente: Trabajo de campo (2014)

De acuerdo a los niveles alto, medio y bajo en la asertividad, se presenta la gráfica, en la cual se puede observar el porcentaje de mujeres que se encuentran en estos niveles. Lo relevante de esta gráfica, consiste en poder notar que 0% de mujeres son no asertivas, el 4% se encuentran en un nivel medio de asertividad y el 84% de mujeres viudas, evaluadas se encuentran en un nivel alto de asertividad.

V. DISCUSIÓN

Shelton y Burton (2006) definen la asertividad como aquel elemento que permite elevar el amor a sí mismo, que genera sentimiento de seguridad en las decisiones y opiniones públicas como en otras áreas. Los límites durante la interacción con los demás son determinados por los que en ella intervienen, las personas asertivas reconocen sus aciertos y fracasos personales, se logra una plena conciencia de los actos y asumen la responsabilidad de los mismos.

Las personas asertivas son honestas al expresar sus sentimientos, emociones, deseos, necesidades y opiniones; y mantienen el respeto que la o las otras personas merecen. El desarrollo de la asertividad no siempre resulta ser fácil ya que existen momentos en los cuales se tendrá que acceder a lo que los demás quieren e incluso sentirse enojado por no lograr lo que esperaba, sin embargo, la perseverancia en esta conducta ofrece el éxito al lograr ser una persona plena.

La asertividad como tema principal de estudio aunado a la condición de viudez en las mujeres, es una actitud importante para la vida del ser humano debido a los beneficios que esta ofrece. Actitud que ante las diversas circunstancias de la vida ayuda a mejorar la reacción y asimilación de las situaciones, especialmente de una etapa trascendental como lo es en la mujer el estado de viudez.

Cornachione (2006) afirma que la muerte del cónyuge es uno de los acontecimientos más estresantes en la vida de una persona. Regularmente los matrimonios son compuestos por un hombre con mayor edad que la mujer y es por esta misma circunstancia que la probabilidad de que las mujeres queden viudas es de aproximadamente de cuatro en una. La mujer viuda suele tener mejores estilos de vida a comparación del hombre viudo, porque ellas se mantienen cercanas a sus hijos y amistades, quienes constituyen un apoyo emocional muy importante. Desde el punto de vista sexual, la viudez implica una pérdida de contacto físico muy grande y difícil de sustituir. Aunque la pareja haya dejado de tener relaciones sexuales, el contacto físico (dormir juntos, abrazarse, acariciarse) es parte de la vida de una pareja, así como lo es la presencia misma de la otra persona.

Aunque generalmente la viudez se encuentra presente en la vida de las mujeres que corresponden a la tercera edad, no es exclusiva de esta, la búsqueda de una nueva pareja regularmente se ve atacada por la misma cultura, bíblicamente la mujer viuda debe ser alguien que honra la memoria del fallecido y aunado a esto están los hijos que aunque mayores o menores de edad no aceptan que su mamá formalice una nueva relación, aunque estudios revelan que la persona viuda que forma una nueva vida conyugal sufre menos física y psíquicamente.

Diversos estudios confirman que la mujer viuda posee mayor cantidad de recursos que le facilitan enfrentar esta etapa de la vida, aunque la misma cultura frecuentemente la ha hecho dependiente del esposo por lo que durante el primer año de viudez debe enfrentar retos tales como la actividad laboral y la soledad. Lo contrario sucede con el hombre a quien los mismos paradigmas culturales lo limitan en la expresión de sus emociones, sin embargo, en el hombre la actividad laboral es un recurso con el que ya cuenta. Otros estudios mencionan como relevante el hecho de que la mujer permanece más tiempo, e incluso queda permanentemente en estado de viudez, contrario al hombre que con frecuencia al poco tiempo de enviudar inicia una nueva relación la que frecuentemente lo lleva a una nueva relación conyugal.

La viudez como estado en el que viven las mujeres ha sido una experiencia que ha hecho en ellas cambios en el hogar y en la sociedad sin embargo se puede observar que nivel de asertividad con el que cuentan es elevado a pesar de los años de viudez que han vivido, el 84% de la mujeres cuentan con una asertividad alta y el 24% con asertividad media, con lo cual se registró que la agresividad y no asertividad tienen niveles bajos, aunque esto no implica que no estén presentes en la vida de ellas.

Entre las actitudes sobresalientes en las mujeres viudas que han sido sujeto de estudio es relacionarse con las demás personas sin importar el nivel socioeconómico, académico o etnia, se sienten seguras y capaces de realizar las actividades que realizan. Las personas de su comunidad las buscan para consejos, creen valer mucho por el hecho de ser personas y mujeres capaces de ser ellas mismas, además cabe mencionar que algunas de ellas son las líderes de los grupos con los que cuenta la OMM.

La importancia que la asertividad tiene en el proceso de viudez para la mujer cobra sentido después de confrontarla con los antecedentes sobre el tema. Es posible comprender la razón de porque la mujer viuda posee altos grados de asertividad lo que se confirma con los datos obtenidos en el presente estudio. Los resultados obtenidos indican que el 84% de las mujeres sujetos de estudio pertenecen a este grupo y ninguna de la 25 se ubica en el rango de no asertiva. Con la clara definición de lo que es la asertividad mencionada al inicio de esta discusión se hace posible comprender que el contexto en el que las mujeres que asisten a la OMM de San Francisco El Alto, Totonicapán, es importante pues les permite implementar sus propios recursos y aplicarlos a la resolución del natural duelo por la pérdida del cónyuge.

VI. CONCLUSIONES

Según el estudio realizado en la OMM de San Francisco el Alto, Totonicapán, la asertividad es una característica presente en las mujeres en estado de viudez en una edad comprendida entre 30 y 50 años con una rango de 3 a 5 años de permanecer en dicho estado.

Entre las conductas asertivas determinadas entre las mujeres sujetos de estudio, se pueden mencionar seguridad en ellas mismas, valoración como persona y relaciones con todo tipo de personas.

Se reconoció que de las 25 mujeres a las que se les aplicó la prueba INAS 87 el 84% maneja un alto grado de asertividad, el 26% de mujeres maneja un grado medio y el 0% corresponde a la no asertividad.

Se pudo establecer con el presente estudio que las mujeres cuentan con diferentes recursos personales y culturales que favorecen el desarrollo de la asertividad y como consecuencia un enfrentamiento mejor a la viudez.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda identificar en los diversos grupos, tanto sociales como eclesiales a las mujeres viudas, descubrir en ellas sus actitudes asertivas para fortalecerlas y que se conviertan en una herramienta útil en su proceso personal de duelo.

Promover en las mujeres en general, actividades que les permitan identificar sus conductas asertivas así como descubrir los muchos beneficios que estas aportan a su vida.

Se recomienda a la OMM de San Francisco El Alto, Totonicapán implementar otros programas y proyectos en los que se pongan de manifiesto las conductas asertivas así como también se aprovechen las mismas en actividades de enriquecimiento para la población.

Generar en las mujeres desde edad temprana el conocimiento de la asertividad a través del desenvolvimiento en diferentes actividades que promuevan esta actitud en los diferentes contextos de su desarrollo.

VIII. REFERENCIAS

- Acevedo, S. (2005). Conflicto armado, viudez y pobreza. Guatemala: Ciencias Sociales
- Achaerandio, Z. (2010) Iniciación a la práctica de la investigación. 7ma. Edición. Guatemala: Magna Terra Editores.
- Alberti, R. y Emmons, M. (2006). Viviendo con autoestima. México, DF, México: Pax México.
- Chavez, M. (2008). Todo pasa esto también pasara. México, DF, México: Editorial Grijalbo
- Código de Trabajo de Guatemala (2008) Congreso de Guatemala, decreto No. 1441, Edición rubricada y concordada con las normas internacionales de trabajo.
- Con, C. (2012). Asertividad en mujeres profesionales y amas de casa (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, campus de Quetzaltenango, Quetzaltenango, Guatemala.
- Cornachiones, L. (2006). Psicología del desarrollo: Aduldez. Argentina: Editorial Brujas.
- Espina, A. (2004). Familia, educación y diversidad cultural. España: Universidad de Salamanca.
- Gaeta, G. y Galvanovskis, K. (2009). Asertividad: Un análisis teórico-empírico. México: Red de revistas científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal.
- Gómez, S. (2013). Asertividad en mujeres víctimas de violencia intrafamiliar (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, campus de Quetzaltenango, Quetzaltenango, Guatemala.
- González, S. (2011). Habilidades de comunicación escrita. Estado Unidos de América: Graciela Lelli
- Güell, M. (2006). ¿Por qué he dicho blanco si quería decir negro?: Técnicas asertivas. Barcelona, España: GRAÓ.
- June, H. (2005). Claves bíblica para consejería. Bogotá, Colombia: Esperanza para el corazón.
- Ley contra el Femicidio y otras Formas de Violencia Contra la Mujer (2008) Congreso de Guatemala 22-2008.
- Macias, J. (2005). Geriatria desde el principio. España: Glosa
- Madruga, R. (2009). Teleemergencias. Madrid, España: ARÁN Ediciones, S.L.

- Maldonado, J. (2014). Proceso de duelo por la muerte del esposo, en mujeres que pertenecen a la asociación de viudas de pilotos (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Marroquín (2010) Enfrentar la viudez. Recuperado en http://www.deguate.com/artman/publish/mujer_familia/enfrentar-la-viudez.shtml#.VEcF5PmG-n8.
- Moncarz, E. (2005). Estoy viuda. Página 12. Recuperado en <http://www.pagina12.com.ar/diario/psicologia/9-49689-2005-04-20.html>
- Naranjo, P. (2008). Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertiva. Costa Rica: Revista electrónica Actualidades investigativas en educación, Universidad de Costa Rica.
- Paredes, M. (2013). La autorrealización de la mujer. Estados Unidos de América: Palibrio
- Perry, G. (2011). Frente a la viudez, dos reacciones. Argentina: Guía la Nación
- Puchol, L. (2012). Libro de habilidades directivas. Madrid, España: Díaz de santos.
- Quan, M. (2007). Manifestaciones en el proceso de duelo en mujeres viudas (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Ramírez, V. (2008). Causas y consecuencias de una baja Autoestima. México DF, México: Paulinas
- Ramírez, V. (2008). Conductas y expresiones asertivas que elevan la Autoestima. México, DF, México: Paulinas.
- Sanchez, P. (2009). Viudedad y vejez. Valencia, España: NauLlibres
- Schmitz, C. y Hipp, E. (2005). Como enseñar a manejar el estrés. México, DF, México: Pax México.
- Shelton, N. y Burton, S. (2006) Haga oír su voz sin gritar. Madrid, España: FUNDACIÓN CONFEMETAL.
- Soriano, S. (2006) Mujeres y guerra en Guatemala y Chiapas. México DF, México: Creativa Impresores.
- Valdez, A. (2013). ¿50/50? Siglo 21. Recuperado de <http://m.s21.com.gt/colaboracion/2013/12/08/5050>
- Weland, C. y Wexler, D. (2007). Sin golpes: cuaderno de trabajo. México DF, México: Editorial Pax

ANEXO

INAS - 87

NOMBRE _____ SEXO _____
 (F ó M)
 ESTADO CIVIL _____

CARRERA { Nivel Medio _____
 Nivel Universitario _____

INSTRUCCIONES

Lea cada frase o afirmación, piense si le sucede a usted lo que ella dice y conteste en el paréntesis correspondiente, de acuerdo a la siguiente clave:

- 2, si es cierto siempre o casi siempre
- 1, si es cierto sólo a veces
- 0, si es falso

EJEMPLO

- 1- Me molesta que me interrumpan cuando estoy leyendo _____
- 2- Me alegra mucho pensar en el tiempo pasado _____
- 3- Hablo de cosas que no conozco _____

	A	B	C
1- Me molesta que me interrumpan cuando estoy leyendo _____		(2)	
2- Me alegra mucho pensar en el tiempo pasado _____	(0)		
3- Hablo de cosas que no conozco _____			(1)

En el nº 1 se contestó que sí es cierto casi siempre que le molestan las interrupciones de la lectura. Por eso puso en el paréntesis un 2.

En el nº 2 se contestó que es falso que se alegra mucho pensando en el pasado. Por eso puso en el paréntesis un 0.

En el nº 3 se contestó que sólo a veces habla de cosas que no conoce. Por eso se colocó en el paréntesis un 1.

**AHORA PUEDE VOLVER LA HOJA Y RESPONDER A TODAS LAS FRASES O AFIRMACIONES
 QUE LE PROPONEN EN LAS PAGINAS**

INTERIORES

	A	B	C
1- Generalmente me vienen a la cabeza ideas, cuando ya ha pasado la oportunidad de expresarlas _____ ()			
2- En general, cuando me relaciono con los demás, lo hago con tranquilidad, sin tratar de defenderme _____ ()			
3- Para actuar no me gusta pensar las cosas dos veces. Yo actúo, aunque luego sufra alguien _____ ()			
4- Soy suficientemente flexible como para encontrar la actitud adecuada en cualquier circunstancia _____ ()			
5- Consigo muchas veces mis metas, valiéndome de otras personas _____ ()			
6- Me cuesta trabajo comunicar a los demás lo que yo siento y pienso _____ ()			
7- Me gusta decidir por los demás _____ ()			
8- Me gusta llevar la conversación; y acostumbro tener la última palabra en todo _____ ()			
9- Antes de actuar tengo en cuenta de no hacer daño a nadie, y de no hacerme daño a mí mismo _____ ()			
10- Me gusta relacionarme con todo tipo de personas _____ ()			
11- Fácilmente acepto lo que otros quieren o mandan _____ ()			
12- Tengo problemas de salud por la tensión y nerviosismo, que me produce el trato con los demás _____ ()			
13- Generalmente tengo disgustos y problemas con las personas con las que me relaciono _____ ()			
14- Casi siempre me siento seguro _____ ()			
15- Soy muy sensible cuando alguien me critica _____ ()			
16- Me cuesta mucho trabajo hacer algo que, aunque deba realizarlo, puede molestar a alguien _____ ()			
17- Generalmente pido permiso aun para hacer cosas que no lo necesitan _____ ()			
18- Casi siempre me siento rechazado por los demás _____ ()			
19- Generalmente expreso con libertad y facilidad mis sentimientos y emociones _____ ()			
20- Me siento normalmente capaz de lo que hago _____ ()			
21- (Sólo para casados) Tengo un esposo (a) y unos hijos obedientes _____ ()			
- (Sólo para solteros) Tengo unos padres y hermanos complacientes _____ ()			
22- Rara vez consigo lo que me propongo _____ ()			
23- Cuando -sin querer- hago algo que molesta a otros, o que es incorrecto, me siento mal y nervioso _____ ()			

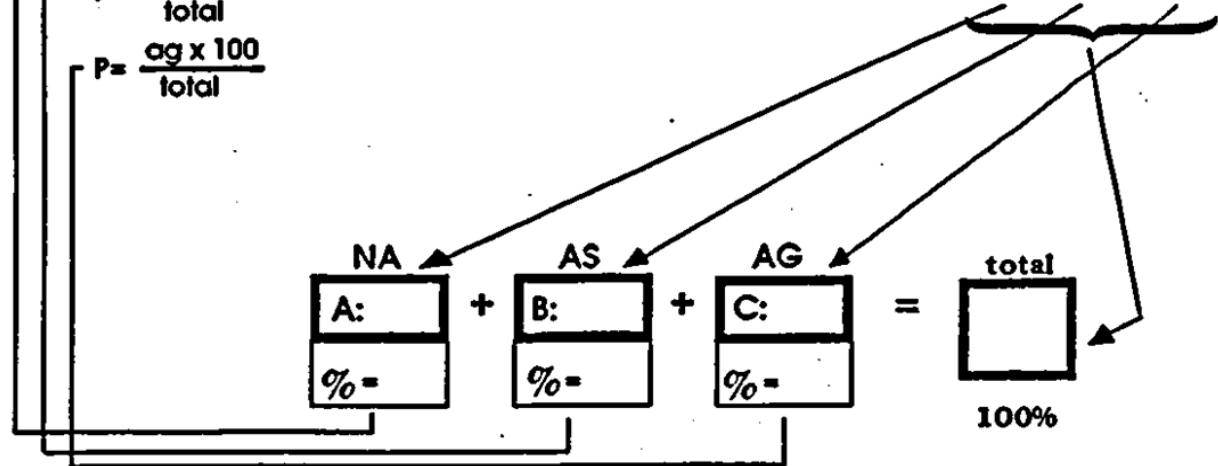
	A	B	C
24- Generalmente soy buscado y admirado por los demás, debido a mi seguridad y tranquilidad _____ ()			
25- Realmente siento que valgo mucho como persona _____ ()			
26- Mis amigos me dicen que tengo cara de enojado _____ ()			
27- Creo que la mayoría de la gente es tonta _____ ()			
28- Ordinariamente elijo por mí mismo cómo vivir mi vida, tomando en cuenta a los demás _____ ()			
29- Prefiero huir de los problemas que enfrentarlos _____ ()			
30- No dejo que el afecto y el cariño tomen parte en mis decisiones _____ ()			
31- Me gusta trabajar solo, porque las demás personas son lentas o son haraganas _____ ()			
32- Siempre he hecho lo que mis padres me dicen que haga _____ ()			
33- Ordinariamente alcanzo mis objetivos, habiendo decidido cómo llegar a ellos y sin dañar a nadie _____ ()			
34- Siento que no tengo ideas propias y que me guían otros _____ ()			
35- Me siento una persona tranquila y feliz _____ ()			
36- Cuando hago o discuto algo, siempre estoy buscando ganar _____ ()			
37- Al estar en una reunión, si hay algo que me molesta, prefiero no decirlo _____ ()			
38- Me gusta aceptar la realidad, aunque sea dura _____ ()			
39- Generalmente dejo que otros me saquen ventaja _____ ()			

SUBTOTAL _____

$$P = \frac{na \times 100}{total}$$

$$P = \frac{as \times 100}{total}$$

$$P = \frac{ag \times 100}{total}$$



ANEXO No. 2

PROPUESTA

Proyecto: Conociendo la asertividad que hay en mí

Justificación:

La asertividad es una actitud que se logra a través de diferentes actividades, el fin de este proyecto es lograr en las mujeres viudas la fortaleza de todas las conductas que forman parte de esta actitud que son de gran ayuda al vivir situaciones estresantes o problemas cotidianos de la vida. Las conductas asertivas con las que ellas cuentan, sin embargo, deben promoverlas con las mujeres de los diferentes grupos de la OMM. Partiendo de la certeza que las mujeres viudas poseen asertividad alta y media se podrá hacer de ellas promotoras de esta conducta o actitud ante las diversas circunstancias a mujeres solteras, casadas, como también ser un apoyo para aquellas que han perdido a su cónyuge y que viven aún en el proceso de duelo y cambios en el hogar.

Objetivo General

Fortalecer en la mujer las conductas asertivas que la ayudan a relacionarse con las demás personas.

Cronograma de actividades:

Sesión	Objetivo	Actividad	Tema	Recursos	Tiempo
1	Transmitir conocimientos acerca de los diferentes tipos de conducta.	Charla informativa	Asertividad No asertividad Agresividad Cañonera Laptop	Humanos: Mujeres viudas, solteras y casadas y psicóloga. Institucionales: Salón de actividades, sillas y mesas. Tecnológicos: Cañonera y laptop. Físicos: Papel, lápices y marcadores.	2 horas
2	Que la mujer viuda asocie sus conductas asertivas con su entorno cultural	Taller	Viudez, asertividad y cultura.	Mujeres viudas, solteras y casadas Psicóloga	2 horas
3	Ofrecer información sobre sus derechos generales específicamente sobre los derechos asertivos	Psicoeducación	Derechos asertivos	Mujeres viudas, solteras y casadas Psicóloga	2 horas
4	Reconocer las conductas asertivas que poseen las mujeres	Autoevaluación	Conductas asertivas	Mujeres viudas, solteras y casadas Psicóloga	2 horas

5	Facilitar a la participantes herramientas que ayuden en el fortalecimiento de sus conductas asertivas	Empoderamiento	Asertividad mi actitud	Mujeres viudas, solteras y casadas Psicóloga	2 horas
---	---	----------------	------------------------	---	---------

Evaluación:

Para comprobar los resultados del proyecto “Conociendo la asertividad que hay en mí”, el cual se llevara a cabo con las actividades descritas anteriormente podrán ser evaluadas, por la psicóloga o delegado como también por los y las participantes a través de:

- Autoevaluación.
- Comentarios grupales.
- Test psicológicos

A través de ello se lograra conocer la eficacia del proyecto y sus limitantes o fortalezas al desarrollar o fortalecer la asertividad en las mujeres.

ANEXO No. 3

X	X	x	x
17	25	4.88	23.8144
20	24	3.88	15.0544
17	23	2.88	8.2944
18	23	2.88	8.2944
22	23	2.88	8.2944
23	23	2.88	8.2944
23	22	1.88	3.5344
15	22	1.88	3.5344
24	22	1.88	3.5344
22	22	1.88	3.5344
22	22	1.88	3.5344
22	22	1.88	3.5344
11	22	1.88	3.5344
22	22	1.88	3.5344
23	20	-0.12	0.0144
22	20	-0.12	0.0144
18	19	-1.12	1.2544
16	18	-2.12	4.4944
22	18	-2.12	4.4944
23	17	-3.12	9.7344
22	17	-3.12	9.7344
20	16	-4.12	16.9744
15	15	-5.12	26.2144
25	15	-5.12	26.2144
19	11	-9.12	83.1744
	X = 503	x=70.64	282.64
1. Media (X)	X = EX/N =	503/25 =	20.12
2. Mediana =	22		22
3. Moda =	22		22
4. Desviación media =	DM = Ex/N =	70.64/25 =	2.83
5. Varianza =	$\sigma = Ex/N =$	282.6400/25 =	11.31
6. Desviación típica =	$\sigma = \sqrt{\sigma} =$	$\sqrt{11.31} =$	3.36

Significación:

Nivel de confianza	N.C.: 99% = 2.58		
Error típico	$\sigma_x = \sigma/\sqrt{n-1} =$	3.36 / $\sqrt{25-1} =$	3.36 / $\sqrt{24} =$ 3.36/4.90= 0.69
Razón crítica	RC=X/ $\sigma_x =$	20.12/0.69 =	29.15
Comparación RC y NC	29.15 > 2.58		

Fiabilidad:

Nivel de confianza N.C.: 99% = 2.58

Error típico $\sigma_x = \sigma / \sqrt{n-1} = 3.36 / \sqrt{25-1} = 3.36 / \sqrt{24} = 3.36/4.90 = 0.69$

Error muestral $E = (N.C.)(\sigma_x) = (2.58)(0.69) = 1.7802$

Intervalo de confianza IC = Ls = X+E 20.12 + 1.78 = 21.9

Li = X-E 20.12 - 1.78 = 18.34