UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRES

FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA EDUCACION

CARRERA DE PSICOLOGIA

TRABAJO DIRIGIDO

ENTRENAMIENTO DE HABILIDADES COMUNICATIVAS BASADAS EN LA ASERTIVIDAD PARA PREVENIR LA VIOLENCIA CONYUGAL EN MUJERES DEL MUNICIPIO DE ACHOCALLA

POR: CAROL GABRIELA RAMOS ROJAS

TUTOR: LIC. MARCOS FERNANDEZ MOTIÑO

LA PAZ – BOLIVIA

2021

DEDICATORIA

A mis padres

ALICIA ROJAS Y JULIAN RAMOS

A mis amados padres, por ser los que guiaron mi camino brindándome su total y completa confianza, son para mí un ejemplo de vida, gracias por darme siempre mucha fortaleza y motivación pero sobre todo por ser el motor que me impulsa día a día a superarme y a alcanzar cada una de mis metas.

Triunfaré mamá, lo haré por ti y por papá

¡GRACIAS!

AGRADECIMIENTOS

- A Dios por guiar mis pasos y brindarme sabiduría, encaminándome a culminar una más de mis metas.

- A mis amados y virtuosos hermanos **Laura Ramos Rojas, Rodrigo Ramos Rojas y Guisela Ramos Rojas** por brindarme siempre su apoyo constante e incondicional, impulsándome siempre a lograr mis objetivos y mis metas a nivel personal y profesional.

- A la Casa Superior de Estudios "Universidad Mayor de San Andrés" UMSA por acogerme en sus aulas durante los años de estudio donde adquirí muchos conocimientos académicos.

- A mi admirable tutor **Lic. Marcos Fernández Motiño** por su dedicación y dirección en el transcurso del proceso de elaboración de mi trabajo, brindándome sus conocimientos y motivándome para la culminación del presente trabajo dirigido.

- A todo el equipo de la Unidad de Genero Generacional (Inés, Félix, Betty, Pacifico, Jonny) del Gobierno Autónomo Municipal Ecológico Productivo de Achocalla G.A.M.E.P.A. por abrirme las puertas para dar pie al presente trabajo, ya que de alguna manera cada uno de los mencionados con anterioridad contribuyó en el desarrollo del mismo.

RESUMEN

El presente trabajo dirigido trata sobre el “Entrenamiento de Habilidades Comunicativas basadas en la Asertividad como forma de Prevención de la Violencia Conyugal en Mujeres del Municipio de Achocalla”.

Es una intervención total y completamente participativa, dicha interacción se realiza con las comunarias del Municipio, dicha intervención se proporciona por medio de las actividades planteadas en las diferentes sesiones con el único propósito de mejorar las habilidades comunicativas asertivas en las mujeres y a su vez poder prevenir la violencia conyugal dentro del Municipio de Achocalla.

En cuanto a la población, son comunarias mujeres las mismas pertenecen al Municipio de Achocalla, estas pueden o no tener una relación de pareja actual puesto que el presente trabajo dirigido está realizado de manera preventiva primaria, lo que quiere decir que es un nivel en el cual se brinda información y sensibilización acerca de la temática.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se evidencia que hubo un incremento en el conocimiento de las habilidades comunicativas basadas en la asertividad, puesto que, se puede observar con claridad la diferencia entre el pre test y el post test. Por medio de este resultado deriva el hecho de que existe la mejora en sus habilidades comunicativas asertivas de las participantes de las sesiones.

Ya finalizado el trabajo, se puede decir que el objetivo general planteado ha sido logrado; ahora si bien el trabajo fue ejecutado, se pretende también que dicho trabajo dirigido se quede como producto en el Municipio de Achocalla bajo la dirección de la Unidad de Genero Generacional para su posterior aplicación en el momento que así el Municipio lo requiera o considere necesario.

INDICE

PORTADA…….. i

DEDICATORIA…… ii

AGRADECIMIENTOS……...… iii

INDICE……. iv

RESUMEN…… v

INTRODUCCION……... vi

PRIMER CAPITULO

DIAGNOSTICO DE LA COMUNIDAD Y LA INSTITUCION

1.1. Gobierno Autónomo Municipal Ecológico Productivo De Achocalla…….. 1

1.2. Aspectos Socioculturales Del Municipio De Achocalla……..….. 1

1.2.1. Historia del Municipio de Achocalla…….. 1

1.2.2. Creación del Municipio de Achocalla……..... 3

1.3. Principios Y Valores Del Municipio De Achocalla……..... 5

1.3.1. Principios…….……..... 5

1.3.2. Valores…….….... 5

1.3.3. Visión……..... 6

1.4. Jerarquía Normativa Del Municipio De Achocalla……...……..... 6

1.5. Características Territoriales……..... 7

1.5.1. Ubicación……..... 7

1.5.2. Extensión……..... 7

1.5.3. Superficie……..….. 8

1.6. Características Demográficas……..... 8

1.6.1. Población……..….. 9

1.6.2. Población por sexo……..….... 9

1.7. Componentes Político – Sociales……..……...…. 9

1.7.1. Sindicatos Agrarios……..…….…. 10

1.7.2. Juntas vecinales…….……..... 10

1.7.3. Juntas Escolares……..... 10

1.7.4. Comités de Vigilancia……... 10

1.8. Descripción De La Institución…….……..... 11

1.8.1. Infraestructura…….……..... 11

1.8.2. Organigrama……. 12

1.9. Servicio Legal Integral Municipal…….……..... 13

1.9.1. Visión y Misión del Servicio Legal Integral Municipal……..... 14

1.10. Recursos De La Institución……..…….…… 14

1.10.1. Recursos humanos……..... 14

1.10.2. Recursos infraestructura……. 15

1.10.3. Recursos económicos financieros…….…….……..... 15

1.10.4. Recursos materiales y tecnológicos……..……..... 16

1.11. NECESIDADES DE APOYO PSICOLOGICO…….. 17

SEGUNDO CAPITULO

PROPUESTA DE INTERVENCION

2.1. Descripción de la Propuesta……..…….. 19

2.1.1. Descripción del Entrenamiento……..….. 20

2.2. OBJETIVOS……..... 21

2.2.1. Objetivo General…….……. 21

2.2.2. Objetivos Específicos……..... 21

TERCER CAPITULO

FUNDAMENTACION TEORICA

3.1. Comunicación……...……...…..... 23

3.1.1. Definición…… 23

3.1.2. Comunicación interpersonal…….…...… 24

3.1.3. Conversación……..……..... 25

3.2. Habilidades Comunicativas…….…….……..... 25

3.3. Tipos De Comunicación……...…….. 26

3.3.1. Comunicación Verbal….……..... 26

3.3.2. Comunicación No Verbal……...……..... 26

3.4. Estilos De Comunicación……..……..... 28

3.4.1. Comunicación Agresiva……..…….……..... 29

3.4.1.1. Características de la persona que practica este tipo de comunicación…...….. 29

3.4.2. Comunicación Pasiva……..... 29

3.4.2.1. Características de la persona que practica este tipo de comunicación……..... 29

3.4.3. Comunicación Asertiva……... 30

3.4.3.1. Características de la persona que practica este tipo de comunicación…….. 30

3.5. Asertividad...……...…… 31

3.5.1. Definición……...…….. 31

3.6. Comunicación Asertiva...……...……. 33

3.6.1. Principios Asertivos…….…….35

3.6.2. Derechos Asertivos…….……. 36

3.7. Violencia…...……..……..…….. 38

3.7.1. Definición……. 38

3.7.2. Ciclo de la Violencia……..…….. 39

3.7.3. Tipos de Violencia……...……..... 42

3.7.3.1. Violencia Física……...…….. 42

3.7.3.2. Violencia Psicológica……..... 43

3.7.3.3. Violencia Domestica/ Familia…...…… 43

3.7.3.4. Violencia Familiar o Intrafamiliar…….…… 43

3.7.3.5. Violencia de Genero……...……..... 44

3.7.3.6. Violencia en Pareja o Conyugal……...……. 44

3.7.4. Consecuencias de la Violencia……..... 45

CUARTO CAPITULO

METODOLOGIA DE INTERVENCION

4.1. Formas de Evaluación……... 50

4.2. Instrumentos de Evaluación……...……... 50

4.2.1. Observación……...…… 50

4.2.2. Exposición…….……. 50

4.2.3. Dinámicas……..……... 51

4.2.4. Aplicación del test de Comunicación Asertiva…….. 52

4.3. INDICADORES DE CUMPLIMIENTO……. 51

4.4. RECURSOS……..... 53

4.4.1. Recursos Humanos y Materiales……..…….. 53

4.5. ESTRATEGIAS DE ACCION……...… 54

4.5.1. Primera Etapa……. 54

4.5.2. Segunda Etapa……... 54

4.5.3. Tercera Etapa…….. 55

4.6. PLAN DE ACCION……... 56

4.6.1. Programa de la Intervención……..... 56

QUINTO CAPITULO

DESARROLLO DE LA PROPUESTA

5.1. Datos Socio - Epidemiológicos SLIM – Achocalla…… 58

5.2. Secuencia de las actividades realizadas para la conformación del trabajo……. 62

5.3. Desarrollo de las Sesiones…….…. 63

5.4. Presentación de las Actividades……..……... 63

5.5. Narración de la Intervención……..……... 64

5.5.1. Sesión 1 “Conociendo al Grupo”……... 65

5.5.2. Sesión 2 “Reconociendo Emociones”……. 66

5.5.3. Sesión 3 “Asertividad”…….69

5.5.4. Sesión 4 “Derechos Asertivos”…… 71

5.5.5. Sesión 5 “Escucha Activa y Comunicación”…….. 73

5.5.6. Sesión 6 “Comunicación No Verbal”……..77

5.5.7. Sesión 7 “Oposición Asertiva”……... 79

5.5.8. Sesión 8 “Cerrando lo Aprendido”……. 81

5.6. LOGROS INICIALES……..….. 83

5.7. EXPERIENCIAS……..... 84

SEXTO CAPITULO

RESULTADOS

6.1. Resultados en relación a los datos demográficos……... 86

6.1.1. Edad de las participantes…… 86

6.1.2. Estado civil de las participantes……. 87

6.1.3. Nivel de instrucción de las participantes…… 87

6.1.4. Número de hijos de las participantes……. 88

6.1.5. Pertenencia a grupos de las participantes…….. 88

6.2. Resultados según prueba aplicada……. 88

6.2.1. Test de asertividad…….. 89

6.2.2. Hojas de Autoevaluación……... 92

6.2.3. Bitácoras de sesión…….…. 100

6.3. Resultados de la Intervención…….… 101

6.3.1. Nivel Afectivo……. 101

6.3.2. Nivel Conductual……..... 101

6.3.3. Nivel Comunicacional……. 102

SEPTIMO CAPITULO

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1. Conclusiones……..... 103

7.2. Recomendaciones...…….…..... 105

BIBLIOGRAFIA DE REFERENCIA

ANEXOS

“ENTRENAMIENTO EN HABILIDADES COMUNICATIVAS BASADAS EN LA ASERTIVIDAD PARA PREVENIR LA VIOLENCIA CONYUGAL EN MUJERES DEL MUNICIPIO DE ACHOCALLA”

INTRODUCCION

El presente trabajo dirigido tiene la finalidad de mejorar y brindar el conocimiento básico de las habilidades de comunicación a manera de prevenir la violencia conyugal dentro del municipio de Achocalla y de esa manera contribuir a toda la población de mujeres del municipio a que se sientan aún más seguras y desarrollen dicha habilidad comunicacional con la finalidad de mejorar distintos aspectos tanto individual, social y familiar, a su vez, ofrecer a las participantes el conocimiento básico de la comunicación asertiva y de esa manera poder lograr un impacto positivo acerca de las habilidades de comunicación asertiva para que de esta manera se vayan formando y desarrollando buenas relaciones interpersonales.

Actualmente las personas necesitan que se desarrollen procesos de comunicación asertiva en ellos ya que solo de esta manera podrán ir mejorando la calidad de expresar sus propias ideas, pensamientos sin lastimar a los demás y quizá de esa manera poder establecer nuevas estrategias de comunicación e intervención en el hecho de la prevención de la violencia ejercida hacia las mujeres.

La asertividad se define como:” la habilidad de expresar nuestros deseos de una manera amable, franca, abierta, directa y adecuada, logrando decir lo que queremos sin atentar contra los demás. Negociando con ellos su cumplimiento”, entonces, es una habilidad de comunicación interpersonal, con las que las personas a través de su comunicación verbal y no verbal defienden sus derechos asertivos al mismo tiempo que respetan los derechos de los demás, expresando con libertad, claridad y seguridad las necesidades, opiniones, emociones y sentimientos.

Las habilidades comunicativas forman parte de la competencia comunicativa que garantiza una comunicación eficaz. Para Mario Kaplin (1998): “Todos podemos comunicarnos con los demás; pero no siempre sabemos hacerlo”. Comunicar es una actitud. Supone ponernos en disposición de comunicar, cultivar en nosotros la voluntad de entrar en comunicación con nuestros pares.

En tal sentido existen motivos que apoyan la necesidad de entrenar las habilidades de comunicación basadas en la asertividad para prevenir la violencia conyugal. Por tal razón el presente trabajo, se realizó en el Municipio de Achocalla en el área del Servicio Legal Integral Municipal (SLIM) bajo la supervisión de la Unidad de Genero Generacional.

Este entrenamiento de las habilidades comunicativas basadas en la asertividad fortalecerá y orientara a las mujeres del municipio de Achocalla a obtener habilidades comunicativas en sus relaciones de interacción con sus parejas. Se trata de un trabajo plenamente práctico y participativo con las participantes que son mujeres del municipio de Achocalla por medio de su participación en las sesiones.

La información se recolecto por medio de la observación no estructurada y la recopilación de datos, también se recurrió a algunas técnicas como las exposiciones y las actividades. De esta manera el trabajo dirigido esta desglosado en cinco capítulos.

En el primer capítulo se desarrolló el diagnóstico de la comunidad en este caso se trata del Municipio de Achocalla y del área del Servicio Legal Integral Municipal (SLIM) se realizó una entrevista semi estructurada a las comunarias mujeres del Municipio de Achocalla y es así como de esa manera se pudo evidenciar las necesidades de apoyo psicológico.

En el segundo capítulo se describe la composición del entrenamiento, su desarrollo y quienes son los beneficiarios tanto directos como indirectos, a su vez, se desarrolla la fundamentación teórica, y se establecen los objetivos del entrenamiento y se constituye también la metodología de intervención.

En el tercer capítulo se presenta el programa del entrenamiento donde se muestra el contenido del programa y su posterior ejecución el cual está compuesto por sesiones las cuales están compuestas por dinámicas y actividades lúdicas, activas y participativas.

En el cuarto capítulo se desarrollan los resultados, la elaboración de las gráficas, análisis e interpretación de los resultados.

En el quinto capítulo se desglosan las conclusiones acerca de la implementación del programa y las respectivas recomendaciones a la institución SLIM Achocalla, a las beneficiarias del programa y a las demás instituciones.

El presente trabajo está bajo el enfoque centrado en la persona, para que estas desarrollen las habilidades de comunicación asertiva lo que les permitiera establecer una comunicación efectiva.

Por tal razón el programa de entrenamiento de las habilidades comunicativas basadas en la asertividad esta propuesto para brindar apoyo a las mujeres del Municipio de Achocalla, a su vez, generar un impacto positivo dentro de dicha comunidad para que se vayan formando y desarrollando buenas relaciones interpersonales para mejorar distintos aspectos tanto la individual, la social y la familiar.

PRIMER CAPITULO

DIAGNOSTICO DE LA COMUNIDAD O INSTITUCION

1.1. GOBIERNO AUTONOMO MUNICIPAL ECOLOGICO PRODUCTIVO DE ACHOCALLA

El Gobierno Autónomo Municipal Ecológico Productivo de Achocalla es una ciudad y un municipio del Estado Plurinacional de Bolivia, es la tercera sección municipal de la Provincia de Pedro Domingo Murillo en el departamento de La Paz. Se encuentra ubicado a 15 km de la ciudad de La Paz, capital del departamento; y se halla a 3.750 metros sobre el nivel del mar.

La denominación de la Unidad Territorial es la siguiente: Achocalla Municipio Ecológico (A.M.E) y se denomina la Identidad Territorial como: Gobierno Autónomo Municipal Ecológico Productivo de Achocalla (G.A.M.E.P.A.).

1. 2. ASPECTOS SOCIOCULTURALES DEL MUNICIPIO DE ACHOCALLA

1. 2. 1. Historia del Municipio de Achocalla

El municipio de Achocalla fue creado como tercera sección por ley del 24 de octubre del año 1947 firmada por el presidente de entonces Mamerto Urriolagoitia, como tercera sección municipal de la Provincia de Pedro Domingo Murillo en el departamento de La Paz y se caracteriza por ser un territorio de población históricamente aymara: con principios, valores milenarios, normas , procedimientos y saberes propios, siendo hospitalario con diversidad cultural, ecológico productivo, agropecuario, industrial y turístico con sus pisos ecológicos altiplano y valle.

La ley de 10 de septiembre de 1958 bajo la presidencia de Hernán Siles Suazo, se crea en las comunidades de Marquirivi y Uypaca un Nuevo cantón denominada Villa Concepción, por último el año 1984 se crea bajo el mandato del mismo gobierno el cantón de Asunta

Quillviri haciendo consolidar de esta manera la tercera sección con sus tres cantones y su capital Achocalla.

El Municipio de Achocalla se encuentra ubicado a 15 km de la ciudad de La Paz, capital del departamento; y se halla a 3.750 metros sobre el nivel del mar, cuenta con una superficie de 250,0 Km² y el cálculo mediante GPS (Sistema Global de Posicionamiento). Según el Censo del año 2012 la población del Gobierno Autónomo Municipal Ecológico Productivo de Achocalla el cual asciende a los 22.179 habitantes.

Los límites que tiene son los siguientes: Al Norte con el municipio de Nuestra señora de La Paz – El Alto, al Sur con el municipio de Calamarca, al Este con el municipio de Mecapaca y al Oeste con el municipio de Viacha.

Dentro de su jurisdicción están comprendidas los cantones de: Capital Achocalla, Villa Concepción, Asunta Quillviri, Distrito 6 – Alpacoma, Distrito 7 – Norte Achocalla, Distrito 8 – Chañocagua y Distrito 9 – Ventilla, a su vez estos se sub dividen en comunidades:

- **Comunidades urbanas**

Se caracterizan por su alta densidad de población. Tienen acceso a servicios de energía eléctrica, comunicación y transporte. La población asentada es de aproximadamente 5000 familias en Senkata (Alto Achocalla)

- **Comunidades pre urbanas**

Se caracterizan por ser comunidades que se establecen como urbanizaciones. Carecen de infraestructura urbana, cuentan con agua y luz parcialmente. Cuentan con planimetrías aprobadas y otras en trámite para su aprobación. El asentamiento poblacional aún es mínimo. Las comunidades de este grupo son Junthuma, Ventilla, Amachuma, Alpacoma, San Felipe de Seke, Mercedario.

- **Comunidades intermedias**

Las comunidades que se encuentran en cabecera de valle (Cututu, Cañuma, Pacajes, Pucarani, Marquirivi) mantienen la producción de hortalizas y existen actividades comerciales y turísticas locales con una tendencia marcada a incorporarse a un proceso de urbanización por el crecimiento de la población.

En esta clasificación se incluyen las comunidades de Tacachira, Chañocagua, Parcopata por encontrarse en proximidades del sector Senkata (Urbano) y la comunidad de Villa Layuri que se encuentra en la zona altiplánica.

- **Comunidades rurales**

En general en estas comunidades la actividad principal es la agrícola y pecuaria, producción de forrajes y la explotación ganadera, principalmente lechera.

A esta clasificación corresponden las comunidades de Tuni, Asunta Quillviri, San Pedro de Quillviri, Taucachi, Antaque, Kajchiri y Kella Kella en el altiplano. Las comunidades Pocollita, Ayma, Saythu, Allancacho, Uypaca, Huancarami y Magdalena K'ayo en la cuenca o cabecera de valle.

1. 2. 2. Creación del Municipio de Achocalla

De acuerdo a un riguroso orden cronológico de los antecedentes legales de la conformación del Municipio se ha compilado las siguientes disposiciones:

- El Decreto de 23 de enero de 1826 – "Denominación de Departamentos y Provincias" José Antonio de Sucre, General en jefe del ejército Libertador y encargado del mando de estos departamentos decreta: Art. 3° de la Constitución Política del Estado. Las provincias se dividen en cantones; cada cantón será una parroquia… (*De lo que se desprende que Achocalla, parroquia en la época de la colonia pasa a ser cantón en la nueva república, no existiendo otra disposición de creación del cantón Achocalla.)*

- Decreto 8 de enero de 1838 – crea la provincia de **Cercado de La Paz –** Andrés de Santa Cruz, capitán general presidente de Bolivia, gran Mariscal Pacificador de Perú, Supremo protector de la confederación Perú – Bolivia. Decreto Art. 1° se dirige en este departamento una nueva provincia, compuesta de los cantones: San Sebastián, San Pedro, (textual) **Achocalla**, Chanca, capital Mecapaca (*Disposición que refrenda la denominación de los cantones, muchos de los cuales, se encontraban contiguas a la zona urbana de la ciudad de La Paz. Hoy integrados como parte del radio urbano de la capital, en cambio, Achocalla persiste como ntón y capital de Tercera Sección Municipal de la hoy Provincia Murillo.)*

- Ley 17 de Octubre de 1912 – Provincia "Murillo" – Se da esta nueva denominación de la provincia del Cercado del departamento de La Paz, Eliodoro Villazón, Presidente de la República de Bolivia decreta Art. 2° **la nueva provincia se compondrá de los cantones: Songo, Palca, Achocalla, Mecapaca, Cohoni, Chanca** y el vice cantón Collana , teniendo por capital la villa de obrajes, donde residirá el Sub Prefecto y una Junta Municipal compuesta de cinco vocales elegido conforme a la ley – **Ley de 24 de Octubre de 1947** --- Secciones Municipales, creándose la segunda y tercera sección de la provincia Murillo del departamento de La Paz **–** Mamerto Urriolagoitia, presidente interino de la república --- por cuanto en Honorable Congreso Nacional ha sancionado la siguiente Ley Art. Único; créanse la segunda y tercera sección municipal constara de los cantones MECAPACA Y CHANCA, con capital Mecapaca. **La tercera sección municipal con los cantones ACHOCALLA y ZONGO con capital Achocalla.**

- **Ley N° 649 de 17 de Octubre de 1984** --- Hernán Siles Suazo, Presidente Constitucional de la Republica el cual decreta Art. 1° Créanse el cantón de Asunta Quillviri, provincia murillo departamento de La Paz, con los limites siguientes, al norte con el cantón Achocalla, Al sur con la provincia Ingavi, al este con el cantón Chanca y al oeste con la provincia Ingavi.

1. 3. PRINCIPIOS Y VALORES DEL MUNICIPIO DE ACHOCALLA

Dentro de la carta orgánica del Gobierno Autónomo Municipal Ecológico Productivo de Achocalla el cual fue elaborado en el año 2012 y en esta se mencionan los principios y valores que a continuación se desglosan:

1. 3. 1. Principios

Asume y promueve como principios ético – morales de la sociedad civil, los establecidos en la Constitución Política del Estado.
Principios específicos que rigen al Municipio de Achocalla son: calidad y calidez de sus relaciones humanas, armonía de la comunidad con la madre tierra, convivencia armónica de la familia y de la comunidad, valorizar nuestras prácticas sociales, económicas y culturales, así como las normas, procedimientos y saberes propios, cargo rotatorio de servicio a la comunidad, transparencia, eficiencia y eficacia.

1. 3. 2. Valores

El Gobierno Autónomo Municipal Ecológico Productivo de Achocalla (G.A.M.E.P.A.), promueve los valores establecidos en el parágrafo II del artículo 8 de la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia.
Además se incorpora los siguientes valores: la sensibilidad, vivir en familia y en comunidad.

Se encuentra establecido dentro de la Carta Orgánica del Gobierno Autónomo Municipal de Achocalla el cual fue elaborado durante el año 2017, y en el apartado de las bases fundamentales del Municipio de Achocalla se encuentra descrita la visión, sin embargo, no se encuentra descrita la misión de dicho municipio.

1. 3. 3. Visión del Municipio de Achocalla

Achocalla Municipio Ecológico: productivo, agropecuario, turístico e industrial; garantiza un medio ambiente sano, pulmón natural, corazón de la región metropolitana, impulsora del desarrollo integral; con principio de planificación socio comunitaria concertada, prácticas de complementariedad, protección al desarrollo humano intercultural en armonía y reciprocidad con la Madre Tierra, formando generaciones identificadas en la pluriculturalidad ancestral, para vivir bien en un territorio unido y administrativamente desconcentrado.

1. 4. JERARQUIA NORMATIVA DEL MUNICIPIO DE ACHOCALLA

La aplicación de las normas jurídicas en el municipio de Achocalla se rige bajo la siguiente jerarquía:

N°	Jerarquía
1	Carta Orgánica Municipal
2	Ley municipal, disposición legal emitida por el Concejo Municipal sobre las materias competenciales exclusivas y compartidas.
3	Reglamento, decreto y resoluciones emitidos por el Órgano Ejecutivo municipal para el ejercicio de sus facultades reglamentaria, ejecutiva y sus atribuciones.
4	Resolución municipal emitida por el Concejo Municipal para el cumplimiento de sus atribuciones administrativas internas y Resolución administrativa municipal emitida por el Órgano Ejecutivo en el ámbito de sus atribuciones administrativas internas.

1. 5. CARACTERÍSTICAS GEOGRÁFICAS

1. 5. 1. Ubicación del Municipio de Achocalla

Achocalla es una pequeña ciudad y un municipio del Estado Plurinacional de Bolivia, es la tercera sección municipal de la Provincia de Pedro Domingo Murillo en el departamento de La Paz. Se encuentra ubicado a 15 km de la ciudad de La Paz, capital del departamento; y se halla a 3.750 metros sobre el nivel del mar.

LIMITES	MUNICIPIO	PROVINCIA
Norte	Nuestra Señora de La Paz – El Alto	Murillo
Sur	Calamarca	Aroma
Este	Mecapaca	Murillo
Oeste	Viacha	Ingavi

Fuente: plan territorial del Municipio de Achocalla 2016 – 2020

1. 5. 2. Extensión Territorial del Municipio de Achocalla

De acuerdo a la información del Ministerio de Autonomías (Dirección General de Limites), la ley de creación tenía una superficie de 2.200.00 Km^2. El territorio del Municipio de Achocalla que ha sido desmembrado y que en la actualidad cuenta con una superficie de 250,0 Km^2 este cálculo se da mediante GPS (Sistema Global de Posicionamiento).

El municipio de Achocalla cuenta con 7 cantones/distritos: Capital Achocalla, Villa Concepción, Asunta Quillviri, Distrito 6 – Alpacoma, Distrito 7 – Norte Achocalla, Distrito 8 - Chañocagua, Distrito 9 – Ventilla.

Teniendo así un total de 7 distritos los que sumados en su totalidad en población son 22.179 dentro del municipio de Achocalla.

1. 5. 3. Superficie de los Cantones/ Distritos del Municipio de Achocalla

N°	CANTONES/DISTRITOS	SUPERFICIE (Km^2)	POBLACIÓN
1	Capital Achocalla	4.734,27 Ha	9.812
2	Villa Concepción	4.970,99 Ha	2.671
3	Asunta Quillviri	9.231,74 Ha	1.934
4	Distrito 6 – Alpacoma*	1.377,17 Ha	1.696
5	Distrito 7 – Norte Achocalla	147,62 Ha	2.028
6	Distrito 8 – Chañocagua	1.951,76 Ha	1.531
7	Distrito 9 – Ventilla	2.762,07 Ha	2.507
TOTAL			22.179

Fuente: Plan Territorial de Desarrollo Integral Achocalla 2016 -2020

1. 6. CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS DEL MUNICIPIO DE ACHOCALLA

1. 6. 1. Población del Municipio de Achocalla

A continuación de presentan algunos datos que según el Censo de población y vivienda del 2012 (CNPV-2012), el Municipio de Achocalla tiene una población de 22.179 total de habitantes, teniendo una Tasa Anual de Crecimiento entre el año 1992 al año 2001 fue de 1.47%, entre tanto esta cifra va incrementándose para el año 2012 a 3.54%.

El censo de la población y viviendas las estadísticas nos muestran y dan cuentas de lo siguiente:

- En 1992 el Municipio de Achocalla contaba con 13.105 habitantes

- En 2001 el Municipio de Achocalla contaba con 15.110 habitantes
- En 2012 el Municipio de Achocalla con una población que asciende a 22.179 habitantes

1. 6. 2. Población por sexo

El Censo 2012 estableció para el municipio de Achocalla una población de 22.179 habitantes. Proyecciones al 2017 señalan que esta región tiene 22.750 habitantes, 11.343 hombres y 11.407 mujeres. La población para el 2020 según estimaciones, alcanzará a cerca de 22.883 habitantes.

Es importante mencionar que Achocalla está a un costado de los municipios de La Paz y El Alto que son meramente urbanos, el crecimiento demográfico del radio urbano permite que parte de la jurisdicción del municipio de Achocalla exista asentamientos de nuevas urbanizaciones, convirtiéndose en mancha urbana, que al ritmo de crecimiento e inmigración constante el radio urbano del municipio de Achocalla va ocupar mayor espacio territorial.

1. 7. COMPONENTES POLÍTICO – SOCIAL DEL MUNICIPIO DE ACHOCALLA

Con referencia a la organización política – social en el municipio de Achocalla, cada cantón/distrito cuenta con subcentrales, que acogen a cierta cantidad de comunidades y estas a su vez a juntas vecinales, determinándose también una característica propia de estas zonas y/o comunidades las de ser catalogadas como comunidad propiamente dicha y centros poblados o capitales.

De ahí que radica la importancia de definir a los sindicatos agrarios y las juntas vecinales, como la característica principal de lo que viene a ser la organización política – social del municipio de Achocalla:

1. 7. 1. Sindicatos agrarios

Se originan después de la promulgación de la ley de Reforma Agraria el año 1953. A partir de la creación de la Confederación Sindical Única de Trabajadores Campesinos de Bolivia (C.S.U.T.C.B), los representantes de las comunidades campesinas adquieren con mayor preponderancia el rol de la defensa de los intereses económicos-sociales y necesidades campesinas, al mismo tiempo se inicia la lucha para solucionar los problemas de la tierra. Cada comunidad tiene su sindicato agrario, todos los comunarios tienen la obligación de ejercer funciones de manera rotativa cada año.

1. 7. 2. Juntas Vecinales

Son asociaciones de personas que viven en un mismo barrio de una ciudad o pueblo; son representaciones legítimas de los barrios organizados para mejorar las condiciones de vida y de los servicios públicos como ser energía eléctrica, agua potable, alcantarillado, escuelas, centros de salud, y otros servicios que se requieran.

1. 7. 3. Juntas Escolares

Esta orSganización no es considerada para representar de la comunidad. Su función específica es la del mantenimiento de la escuela y fiscaliza la labor de los maestros, en la mayoría de las comunidades que existen Unidades Educativas están constituidas estas organizaciones, todos los comunarios tienen obligación de ejercer estas funciones de manera rotativa cada año.

1. 7. 4. Comités de Vigilancia

Es una organización de base constituido por un representante de cada cantón, con el objeto de articular a las organizaciones de base con el Gobierno Municipal en ejercicio con derechos y obligaciones estipulas en la Ley de participación Popular y de Municipalidades.

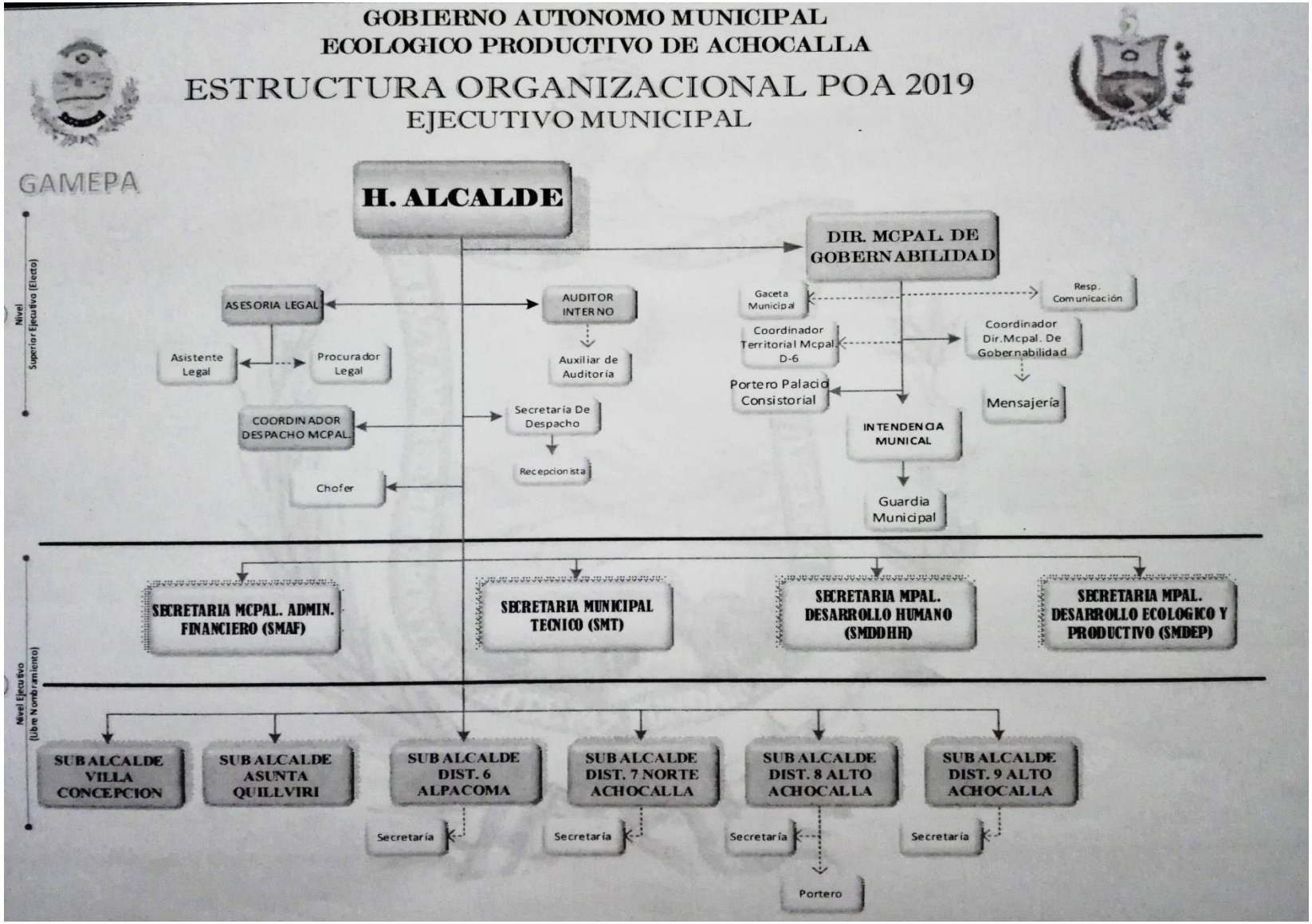
1. 8. DESCRIPCION DE LA INSTITUCION

1. 8. 1. Infraestructura

El municipio de Achocalla cuenta con el palacio consistorial (alcaldía) de dos pisos dentro de las cuales se encuentran varias oficinas; en el primer piso se encuentran las oficinas del honorable, el concejo, el asesor legal, entre otros y en la planta baja se encuentran oficinas de informaciones, recursos humanos, recaudaciones, y la oficina de la Dirección de la Unidad de Genero Generacional la cual a su vez está sub dividida en cuatro áreas:

- El área de Servicio Legal Integral Municipal (SLIM)
- El área de Defensorías de la Niñez y Adolescencia (DNA)
- El área de Personas con Discapacidad
- El área de Personas Adultas Mayores
- Todos estos espacios están bajo la misma Dirección de la Unidad de Genero Generacional.

1. 8. 2. Organigrama Del Gobierno Autónomo Municipal Ecológico Productivo De Achocalla (Alcaldía)


GOBIERNO AUTONOMO MUNICIPAL
ECOLOGICO PRODUCTIVO DE ACHOCALLA
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL POA 2019
EJECUTIVO MUNICIPAL
GAMEPA
Nivel Superior Ejecutivo (Electo)
H. ALCALDE
DIR. MCPAL. DE GOBERNABILIDAD
ASESORIA LEGAL
Asistente Legal
Procurador Legal
AUDITOR INTERNO
Auxiliar de Auditoría
COORDINADOR DESPACHO MCPAL.
Secretaría De Despacho
Recepcionista
Chofer
Gaceta Municipal
Resp. Comunicación
Coordinador Territorial Mcpal D-6
Coordinador Dir.Mcpal. De Gobernabilidad
Portero Palacio Consistorial
Mensajería
INTENDENCIA MUNICAL
Guardia Municipal
Nivel Ejecutivo (Libre Nombramiento)
SECRETARIA MCPAL. ADMIN. FINANCIERO (SMAF)
SECRETARIA MUNICIPAL TECNICO (SMT)
SECRETARIA MPAL. DESARROLLO HUMANO (SMDDHH)
SECRETARIA MPAL. DESARROLLO ECOLOGICO Y PRODUCTIVO (SMDEP)
SUB ALCALDE VILLA CONCEPCION
SUB ALCALDE ASUNTA QUILLVIRI
SUB ALCALDE DIST. 6 ALPACOMA
SUB ALCALDE DIST. 7 NORTE ACHOCALLA
SUB ALCALDE DIST. 8 ALTO ACHOCALLA
SUB ALCALDE DIST. 9 ALTO ACHOCALLA
Secretaría
Secretaría
Secretaría
Secretaría
Portero

1. 9. SERVICIO LEGAL INTEGRAL MUNICIPAL

El Servicio Legal Integral Municipal es una instancia de apoyo para la lucha contra la violencia en la familia que debe funcionar en todos los municipios del país. Es un servicio municipal gratuito y permanente que tiene el objetivo de brindar protección psicológica, social y legal a víctimas de violencia intrafamiliar y doméstica, con especial atención hacia las mujeres.

Para su funcionamiento, el Servicio Legal Integral Municipal debe coordinar con las organizaciones comunitarias, originarias, indígenas y sociales, Organizaciones no Gubernamentales, Centros de Salud, Brigadas de Protección a la Familia, policía, juzgados o fiscalía y otros actores que velen por la vigencia de los derechos de las personas.

El SLIM en los municipios brinda los siguientes servicios:

- Atención: Brinda orientación, proporciona atención psico-socio-legal, recibe denuncias, apoya emocionalmente a las víctimas, sistematiza y reporta los datos.
- Prevención: difunde la ley contra la violencia, difunde y capacita a la población.
- Coordinación: organiza brigadas, establece acuerdos, capacita autoridades.
- Seguimiento: realiza el seguimiento de los casos, supervisa el cumplimiento de la sanción

Los Servicios Legales Integrales Municipales (SLIM) dependen de los Gobiernos Autónomos Municipales, se constituye en un servicio con carácter permanente y gratuito, para la protección y defensa psicológica, social y legal de las mujeres en situación de violencia, para garantizar la vigencia y ejercicio pleno de sus derechos. (Ley 348, art. 50 Constitución Política del Estado).

Por decreto supremo 25087 (reglamento a la ley 1674) se menciona en el artículo 20:

- Los Servicios Legales Integrales Municipales constituyen organismos de apoyo para la lucha contra la violencia en la familia y estos deben funcionar en los

diferentes municipios del país, como parte integrante de los Programas Municipales de la Mujer (PMM), siendo un servicio municipal permanente de defensa psico socio legal en favor de la mujeres, para brindar un tratamiento adecuado a las denuncias de violencia y discriminación.

La importancia de mostrar el área del servicio legal integral – SLIM Achocalla, dando cumplimiento estricto a disposiciones legales vigentes referidas a la implementación de la Ley 348 (Ley integral para garantizar a las mujeres una vida libre de violencia).

1. 9. 1. VISIÓN Y MISIÓN DEL SERVICIO LEGAL INTEGRAL MUNICIPAL

Después de haber indagado en la visión y la misión se ha encontrado en el documento institucional del SLIM la misma es la base fundamental para la apertura de los SLIM de Achocalla es la misma la cual a continuación se describe:

- **Misión del Servicio Legal Integral Municipal de Achocalla**

"Luchar contra la violencia intrafamiliar y/o doméstica ejecutando políticas integrales, diseñando e implementando mecanismos y medidas de prevención, atención, protección y reparación a las mujeres y hombres en situación de violencia, así como la atención y sanción a los agresores, con el fin de que se eleve la calidad de vida en el municipio de Achocalla. Se trabajará con la Red interinstitucional para coordinar acciones para erradicar la violencia".

- **Visión del Servicio Legal Integral Municipal de Achocalla**

"En el municipio de Achocalla se mantienen índices bajos de violencia intrafamiliar y doméstica. El SLIM y la Red interinstitucional trabajan eficazmente en la prevención, atención y protección de la población del Municipio respecto a todo tipo de violencia".

1. 10. RECURSOS DE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE ACHOCALLA

En base a este subtitulo los recursos se encuentran accesibles y los recursos que se necesitaran se desarrollan a continuación:

1. 10. 1. Recursos Humanos

De acuerdo al organigrama que anteriormente se observa se pueden identificar:

El alcalde Ing. Dámaso Ninaja cuenta con un asesor legal y con el respectivo equipo que coadyuvan en el trabajo, la dirección de salud y deportes cuenta con profesionales en cada área y cada uno cuenta con un equipo que apoyan sus actividades, en la dirección de educación y turismo cuentan con profesores que realizan sus actividades con ayuda de todo su equipo y finalmente está la dirección de Género Generacional la cual cuenta con una licenciada en trabajo social y un procurador la cual a su vez se subdivide en cuatro áreas y cada área cuenta con un responsable. Cabe hacer notar que dentro de esta última dirección no se cuenta con profesionales en psicología.

1. 10. 2. Recursos de Infraestructura

El Palacio Consistorial del Gobierno Autónomo Municipal Ecológico Productivo de Achocalla (GAMEPA) cuenta con una infraestructura de dos pisos; en el segundo piso están las oficinas del Honorable Alcalde, las oficinas de los concejales/as y la oficina del Asesor Legal, en el primer piso se encuentra el área administrativa (Área de Recursos Humanos, Área de Contabilidad, Área de producción, Área de salud, Área de educación, Área de tierras) y en la planta baja se da la atención básica de lo que viene a ser la alcaldía cada una con sus oficinas correspondientes (recaudaciones - impuestos, auditorio, recepción de documentos e informaciones, atención de casos área SLIM – DNA, Área de Discapacidad, Área de adulto mayor, oficina de jefe de personal).

1. 10. 3. Recursos Financieros y Económicos

El ingreso económico del Gobierno Autónomo Municipal Ecológico Productivo de Achocalla (GAMEPA) depende de ingreso destinado por la gobernación y el propio ya que es un municipio autónomo.

Los ingresos del municipio son de carácter tributario y no tributario:

Los ingresos tributarios provienen de los impuestos municipales de los bienes inmuebles, de la propiedad de los vehículos automotores y de movimiento de transferencia de inmuebles y vehículos, a su vez, proviene de tasas y patentes.

Los ingresos no tributarios, se consideran ingresos municipales con carácter enunciativo y no limitativo provenientes de las concesiones o actos jurídicos, de la venta y alquiler de bienes municipales, de transferencias y contribuciones, de donaciones y legados en favor del municipio, de derechos pre constituidos, de indemnizaciones por daños a la propiedad municipal, de multas y sanciones por transgresiones a disposiciones municipales y de operaciones de crédito publico.

Y con el monto que está destinado al Presupuesto Operativo Anual (POA) de la Alcaldía, destina un monto anual para la Unidad de Genero Generacional esta a su vez destina ese monto de dinero a las cuatro áreas que esta unidad comprende, las cuales son: el área de Discapacidad, el área de Adulto Mayor, el área de Defensoría del Niño, Niña y Adolescente (DNNA) y también dentro de ellas se encuentra el área de Servicio Legal Integral Municipal (SLIM).

1. 10. 4. Recursos Materiales y Tecnológicos

Son de propiedad del Gobierno Autónomo Municipal Ecológico Productivo de Achocalla los bienes inmuebles, muebles, derechos, acciones y otros relacionados que fueron adquiridos en el marco del proceso de asignación competencial previsto en la Constitución Política del Estado Plurinacional, con el correspondiente registro ante las instancias establecidas por la ley vigente.

Dentro del patrimonio del Gobierno Autónomo Municipal Ecológico Productivo de Achocalla está constituido por: Activos fijos y bienes de capital, Bienes de dominio público y Bienes de dominio municipal.

Más específicamente, dentro de la Unidad de Genero Generacional se cuentan con dos ambientes uno se encuentra en la planta baja y el otro ambiente en el primer piso ambos

ambientes están equipados con inmobiliaria (escritorios, estantes, sillas, mesas, libreros), material de escritorio (hojas de papel membretadas, hojas de colores, hojas de papel en blanco, cartulinas, reglas, marcadores, bolígrafos, engrampadora, perforadora, cuadernos de actas, carpetas.) a su vez ambos ambientes de la Unidad de Genero Generacional cuentan con equipos computarizados e impresoras.

1. 11. NECESIDADES DE APOYO PSICOLOGICO

Para poder identificar las dificultades y necesidades psicológicas se realizaron entrevistas semi estructuradas, a su vez con el relacionamiento diario con la misma población del Municipio de Achocalla se pudo evidenciar que uno de los problemas evidentes está en relación a la capacidad de comunicación, la que probablemente deriva de la deficiencia de las habilidades comunicativas asertivas razón por la cual posiblemente este repercuta en contextos de pareja y/o contextos familiares.

Las técnicas que han sido empleadas con las mujeres del Gobierno Autónomo Municipal Ecológico Productivo de Achocalla (GAMEPA) y las mujeres que pasaban por la oficinas del Servicio Legal Integral Municipal (SLIM) a efectuar sus denuncias de violencia se realizaron las entrevistas psicológicas las cuales me permitieron reconocer que las mujeres que tienen pareja o tuvieron una pareja en su mayoría los problemas se deben a que no existe una comunicación asertiva lo que afecta a la relación, tal escenario permitió identificar la necesidad para que de esa manera se puedan desarrollar el programa que nos ayude a la incorporación de algunas herramientas tales como la comunicación, la escucha activa, la asertividad, el reconocimiento de emociones, la capacidad de decir no; esto con la única finalidad de que las mujeres del Municipio de Achocalla puedan implementar en su diario vivir las estrategias de comunicación asertiva, dichas estrategias serán desglosadas en las diferentes sesiones del presente trabajo.

Por otro lado las mujeres que asisten a las oficinas del Servicio Legal Integral Municipal (SLIM), para levantar las denuncias de violencia conyugal en su mayoría se debe a la comunicación inadecuada en la pareja lo que lleva a que se desemboque en una discusión que muchas veces termina con golpes.

Razón por la cual se consideró necesario e importante desarrollar el presente trabajo y a su vez realizar el apoyo psicológico el cual está dirigido a las mujeres para prevenir la violencia conyugal por medio del entrenamiento de las habilidades de comunicación que están basadas en la asertividad, ya que puede aportar de manera positiva al relacionamiento personal en diferentes ámbitos

- **Problema De Intervención**

A partir de la observación y el análisis de las entrevistas realizadas a la población del Municipio de Achocalla se pudo evidenciar que las habilidades comunicativas asertivas no se encuentran muy presentes en el proceso de intercambio comunicacional interpersonal lo que es muy probable que pueda ser parte y/o causante de la violencia conyugal llegando así a afectar el relacionamiento de la pareja, es por eso que se le da la prioridad como problemática de intervención.

ENTRENAMIENTO EN HABILIDADES ASERTIVAS BASADAS EN LA ASERTIVIDAD PARA PREVENIR LA VIOLENCIA CONYUGAL EN MUJERES DEL MUNICIPIO DE ACHOCALLA

SEGUNDO CAPITULO

DESARROLLO DE LA PROPUESTA

2. 1. Descripción de la Propuesta

El presente trabajo, propone optimizar las habilidades de comunicación asertiva en las mujeres del municipio de Achocalla, lo que muy probablemente repercutirá en la disminución de los casos de violencia conyugal dentro del Municipio de Achocalla, así mismo, pretende brindar información útil para las mujeres con la finalidad de prevención de la violencia conyugal y de esta manera poder contribuir en el mejoramiento del relacionamiento positivo por medio de la comunicación.

El presente trabajo está pensado en beneficio de las mujeres estas pueden o no tener una pareja, puesto que la intervención planteada es preventiva a nivel primario, lo que quiere decir que se realizan acciones de información, sensibilización, concientización sobre causas y consecuencias a su vez se dan estrategias de prevención esto con la finalidad de evitar hechos de violencia.

Por tanto se considera necesario implementar dicho entrenamiento de habilidades comunicativas basadas en la asertividad puesto que la comunicación está inmersa en todos los ámbitos de relacionamiento de nuestras vidas con el fin de optimizar la calidad de vida y mejorar las habilidades de comunicación asertiva de las mujeres. El entrenamiento proyecta un proceso que de manera metodológica plantea la constante participación de las mujeres en las diferentes actividades que contienen técnicas lúdicas a su vez se habilitan espacios para la reflexión y análisis posterior a las actividades.

2. 1. 1. Descripción del entrenamiento

El entrenamiento de las habilidades de comunicación basadas en la asertividad se proyectó considerando todas las características de la población de mujeres a la que se dirigía, dicha propuesta considero las sesiones explicativas, participativas y lúdicas.

- **Beneficiarios Directos:** La población a la que está dirigida el entrenamiento son las mujeres del Gobierno Autónomo Municipal Ecológico Productivo de Achocalla.

- **Beneficiarios Indirectos:** La familia, la pareja y los hijos de las mujeres del Gobierno Autónomo Municipal Ecológico Productivo de Achocalla.

2. 2. OBJETIVOS

Los objetivos del trabajo dirigido que lleva como título "Entrenamiento de habilidades comunicativas basadas en la asertividad para prevenir la violencia conyugal en mujeres del Municipio de Achocalla, y estos son**:**

2. 2. 1. Objetivo General

- Mejorar por medio de un programa de entrenamiento las habilidades comunicativas basadas en la asertividad para prevenir la violencia conyugal en mujeres del Municipio de Achocalla

2. 2. 2. Objetivos Específicos

- Realizar el diagnóstico de la población
- Identificar las necesidades de la población en relación a las habilidades comunicativas
- Elaborar un programa de prevención e intervención que mejore las habilidades comunicativas asertivas
- Realizar la prevención de la violencia conyugal en mujeres del Municipio de Achocalla

TERCER CAPITULO

FUNDAMENTACION TEORICA

A continuación se describen aspectos teóricos que complementaran el desarrollo de la propuesta de intervención.

Las habilidades sociales, según Caballo: "La conducta socialmente habilidosa es ese conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas" (Caballo, A. 1999,27).

Las habilidades sociales son un conjunto de componentes eficaces en las relaciones interpersonales, son conductas, pensamientos, emociones que se encuentran relacionados con las ideas, sentimientos y creencias que son fruto de la experiencia y el aprendizaje. Lo que tiene completa relación en las conductas de las personas para con los demás.

En 1990, dos psicólogos, Peter Salovey y John Mayer, acuñaron el término inteligencia emocional (IE), el cual se refiere a cuatro competencias que se encuentran relacionadas a las habilidades para percibir, usar, entender, manejar y/o regular las emociones tanto las propias como la de los demás de modo que nos permitan desarrollarnos de manera efectiva. La inteligencia emocional permite a una persona aprovechar las emociones para lidiar de manera mucho más efectiva con el medio ambiente social.

La inteligencia emocional afecta la calidad de las relaciones personales, influye en diferentes áreas de nuestra vida, nos permite desarrollar la habilidad de manejar el conflicto.

3.1. COMUNICACIÓN

3.1.1. Definición

La palabra comunicación significa “comunión”, compartir ideas y sentimientos en un clima de reciprocidad. Este término viene del latín Comnunnicare que significa “compartir”. Entonces la comunicación es la acción de compartir, de dar una parte de lo que se tiene.

Para Robbins, et al. (2013) el corazón de la comunicación, lo define como el proceso de trasferir información, significado y comprensión, del emisor al receptor, y llevar a cabo ese proceso en forma convincente y beneficiosa, resulta esencial para una mejor comprensión de lo que se desea transmitir.

Para Fonseca, Whetten, Cameron y Budjac (2012) los propósitos de la comunicación son las de informar (función representativa) por ello se intenta explicar algún suceso o término, describir relaciones entre concepto o bien instruir sobre algún proceso de conocimiento, entretener (función expresiva) con esto se puede lograr el encuentro y la comprensión entre el hablante y el oyente a través de la propia naturaleza social del lenguaje, persuadir (función apelativa) con esto las personas al comunicarse, siempre tratarán de influir y provocar un cambio en actitud o reforzar creencias y valores, y por último se tiene la función de actuar (función apelativa/directiva) esta función intenta dirigir o llevar al oyente a un grado de motivación que lo impulse a realizar alguna acción.

La comunicación es un fenómeno humano y una actividad lingüística compartida que necesariamente pone un contacto psicológico a dos o más personas; es toda conducta que tiene como objetivo sucintar una respuesta o una conducta especifica por parte de una persona o de un grupo de personas. Borda B. 2005” Fortalecimiento de las Habilidades Sociales en la comunicación y afrontamientos de conflictos de los Adolescentes Internos” Proyecto de Grado inédita (pp.20).

Según Maldonado (1998) define de manera general, la comunicación es el proceso para la transformación de mensajes (ideas y emociones) entre signos comunes entre emisor y receptor, con una reacción o efecto determinado.

La comunicación es un proceso esencial en todo ser humano y hace parte de toda estructura social, de allí su relevancia a nivel interpersonal. En consecuencia cuando se alteran las prácticas comunicativas, se transforman las relaciones, Virginia Satir considera que una vez que el individuo ingresa al mundo de la comunicación, resulta ser "el factor más importante que determina el tipo de relación interpersonal que se vaya a tener con los demás".

3. 1. 2. Comunicación Interpersonal

La comunicación interpersonal es un nivel de comunicación que tiene lugar en forma directa entre dos o más personas físicamente próxima, con una retroalimentación inmediata, también se da cuando existe una barrera que la divide a las personas como una ventana o barrera. Y tiene las siguientes características:

- Interacción de cara a cara entre dos o más personas, físicamente próximas.
- Existe un solo foco de atención cognitivo visual.
- La interacción se da mediante un intercambio de mensajes
- El contexto interpersonal es en gran parte no estructurado, es decir que la frecuencia, forma o contenido de sus mensajes son rígidos por pocas reglas. Maldonado (1998).

Watzlawick (1981) postula dos principios de la comunicación interpersonal:

- En situaciones de interacción, de al menos dos personas, todo comportamiento que dichas personas efectúan tendrá valor comunicativo y no podrán evitar dicho intercambio aun cuando quieran intentarlo.

- En situación de interacción todo comportamiento fluirá en los demás, les comunicara algún mensaje, y estos a su vez, no podrán dejar de responder a tales mensajes.

3. 1. 3. Conversación

Es una forma de comunicación interpersonal**,** es decir ocurren un contexto de una relación de cara a cara. La conversación puede definirse como un acto de hablar familiarmente dos o más personas entre sí.

3. 2. HABILIDADES COMUNICATIVAS

Las habilidades sociales incluyen componentes tan diversos como la comunicación verbal y no verbal, el hacer o rechazar peticiones, la resolución de conflictos interpersonales o la respuesta eficaz a las críticas y al comportamiento irracional de otras. Además las habilidades requeridas varían según las situaciones, las personas con quienes nos relacionamos o los objetivos que pretendemos alcanzar en cada interacción.

Las habilidades comunicativas forman parte de la competencia comunicativa que garantiza una comunicación eficaz. Para Mario Kaplin (1998): "Todos podemos comunicarnos con los demás; pero no siempre sabemos hacerlo". Comunicar es una actitud. Supone ponernos en disposición de comunicar, cultivar en nosotros la voluntad de entrar en comunicación con nuestros interlocutores.

La habilidad comunicativa no solo es el uso del habla para manifestar emociones y formas de pensamiento para que estas sean compartidas en distintas áreas del relacionamiento humano (familia, pareja, amigos, entre otros). Es el proceso más importante de la interacción del ser humano, con el intercambio de ideas, sentimientos y experiencias que han ido moldeando las actitudes, conocimientos, sentimientos y conductas ante la vida.

Según García – Allen; cuando no se logra dominar las habilidades comunicativas se pueden convertir en una de las barreras más comunes que se presentan en la sociedad por la dificultad a la hora de expresarse, de sentirse hábil en las relaciones interpersonales.

Saber argumentar, exponer sin miedo, hablar con asertividad, respeto y escuchar son elementos claves en la vida de una persona. Algunas de las habilidades más importantes son:

- **Escucha Activa:** La cual hace referencia a atender no solamente a lo que la persona dice, sino también a los sentimientos, ideas o pensamientos que el individuo expresa.

- **Empatía:** Es importante para situarse en el lugar del otro, además es una de las habilidades sociales más importantes, porque es necesaria para convivir con los demás.
- **Resolución de Conflictos:** La habilidad de resolver conflictos de manera eficiente que requiere una actuación calmada, no defensiva y respetuosa.

- **Respeto:** las personas están más abiertas a comunicarse si se muestra respeto hacia ellos y a sus ideas.

3. 3. TIPOS DE COMUNICACIÓN

3. 3. 1. Comunicación Verbal. Se da a través de la palabra hablada y tiene estilos de comunicación verbal que son: comunicación verbal agresiva, comunicación verbal pasiva y comunicación verbal asertiva. Tono de voz.

3. 3. 2. Comunicación No Verbal. Es el proceso de comunicación mediante él envió y recepción de mensajes sin palabras. Estos mensajes son comunicados a través de gestos, lenguaje corporal o posturas, expresiones faciales y el contacto visual, la comunicación de objetos tales como la ropa, peinados o incluso la arquitectura o símbolos. En los cuales están incluidos algunos elementos:

- **La mirada:** La mirada es un aspecto importante en la comunicación no verbal. En la mayoría de las conversaciones entre seres humanos existe un contacto visual, resultando anómalas las personas que no miran demasiado a interlocutores. Muchos de los gestos y actitudes derivan en muchas ocasiones en unos comportamientos inconscientes, innatos adquiridos en la infancia. (En red) http://wwwcomunicación%c35b3-no-verbal (pp.1).

- **Gestos del rostro:** Es común que en su desempeño diario los seres humanos hagan gestos y den señales no verbales interpretables por otras personas como muecas, movimientos de brazos, manos y dedos.

- **Las posturas.** La postura corporal es la posición del cuerpo que nos va a dar señales sobre la predisponían o no a la interactuación entre interlocutores que son las posturas:

  Posturas abiertas: es una posición frente al interlocutor cuando hay un contacto y una disposición de entrega, donde no se ponen barreras al intercambio.

  Posturas Cerradas: es aquella donde uno de los interlocutores ofrece una posición desplazada o invertida y se cruza de brazos o de piernas, impidiendo la entrada o acercamiento del otro, ofreciendo una actitud de desinterés o desconfianza.

  Movimiento del Cuerpo: Es claro que las personas son más dadas a la expresión gesticular que otras, pero es necesario mantener una cadena congruente con el contexto verbal.

Esta comunicación juega un papel importante en la conducta de la persona, que a continuación se mencionan:

PASIVO	ASERTIVO	AGRESIVO
CONDUCTA VERBAL		
Palabras de alivio Ej. “puede ser”, “una especie de”. Palabras anuladoras Ej. “en realidad no es tan importante”, “no estoy seguro”, “no quisiera molestar con esto	Lenguaje directo sin rodeos La utilización de la palabra “yo” y afirmaciones grupales de “nosotros” Expresa sus deseos y pensamientos.	Palabras fuertes y lenguaje abusivo Términos racistas Realiza amenazas explicitas.
CONDUCTA NO VERBAL		
Poco contacto visual • Cabizbajo • Postura deprimida • Desplazamiento constante del peso del cuerpo	Buen contacto visual • Postura relajada y firme • Voz fuerte y firme • Expresión facial y tono apropiado a el mensaje	Contacto visual furioso • Se mueve o se inclina demasiado cerca • Voz alta e interrupciones frecuentes

Fuente: Victoria Zapana Fernández, 2017

Pese a la importancia que le solemos atribuir a la comunicación verbal, entre un 65 y un 80% del total de nuestra comunicación con os demás la realizamos a través de canales no verbales. Para comunicarse eficazmente, los mensajes verbales y no verbales deben coincidir entre sí, ya que, muchas de las dificultades en la comunicación se producen cuando nuestras palabras se contradicen con nuestra conducta no verbal.

3. 4. ESTILOS DE COMUNICACIÓN

Hofstadt, menciona que existen tres estilos de comunicación por medio del cual las personas nos desenvolvemos con nuestro propio entorno social y familiar. A continuación de describen:

3. 4. 1. Comunicación Agresiva

Se da cuando la persona pelea por sus derechos pero en este intento atropella los derechos de la otra persona, con un comportamiento ofensivo. Caballo (1993:227)

La persona considera que su opinión es la más importante en cualquier contexto subestimando a los demás, de forma que ellos pueden sentir o pensar que no tienen interés o valor alguno su criterio.

3. 4. 1. 1. Características de la persona que practica este tipo de comunicación:

- Viola los derechos de los demás.
- Es brusco, imperativo, irrespetuoso, grosero, dominante, resentido y manipulador. Necesita estar por encima para así disminuir al otro.
- Su mirada es agresiva, voz dura, ceño fruncido, puños cerrados, posicione desafiante y boca apretada.

3. 4. 2. Comunicación Pasiva

La comunicación pasiva ocurre cuando, la persona renuncia a sus derechos por complacer a los demás, los derechos de las personas que practican la comunicación pasiva son violados, ya sea porque ignoran sus propias necesidades o por que permiten que los otros atropellen de sus derechos, desviviéndose por los demás olvidándose de sí mismas, son incapaces de decir no a demandas que van en contra de sus propios intereses personales y profesionales. Caballo (1993:227)

3. 4. 2. 1. Características de la persona que practica este tipo de comunicación:

- Permiten que sus derechos sean violados
- Es evasivo, conformista, indiferente, negligente y apático

- Expresa su deseo de evitar tener amigos.

- No enfrenta retos, no tiene estímulos para trabajar, ni para metas y expectativas claras.

3. 4. 3. Comunicación Asertiva

La comunicación asertiva es el equilibrio entre la comunicación pasiva y la comunicación agresiva, ya que la persona que practica este tipo de comunicación puede expresar sus sentimientos, sus creencias sin atropellar los derechos del otro pero a la vez no permite que los otros atropellen sus derechos. Caballo (1993:227)

La persona asertiva será capaz de decir: "Eso es lo que pienso, creo, opino", "Esos son mis sentimientos sobre este tema", "Estos son mis derechos", y lo dice todo respetando a los demás y respetándose a sí mismo. La conducta asertiva abarca lo que se dice y cómo se dice, es decir, tanto las formas verbales como las no verbales, mirada, gestos, tono de voz, actitudes, etc. Según Kemeny "La asertividad también requiere de confianza. Si se piensa que la otra obra de buena fe y hace lo que puede, aunque se equivoque, el estrés será menor y la disposición asertiva mayor. Mirar con buenos ojos, contemplar la interpretación más amable y buscar el perfil más favorecedor de cada persona son pequeñas/grandes muestras de confianza que, si se aprenden, generan una agradable sensación de respeto y un clima propicio al entendimiento" (Como se citó en Bach y Forés, 2011:87).

Es una forma de expresión consciente, congruente, clara, directa y equilibrada, cuya finalidad es comunicar nuestras ideas y sentimientos o defender nuestros legítimos derechos sin la intención de herir, o perjudicar, actuando desde un estado interior de autoconfianza, en lugar de la emocionalidad limitante típica de la culpa o la rabia.

3. 4. 3. 1. Características de la persona que practica este tipo de comunicación:

- Protegen sus propios derechos y respetan los de los demás.

- Es directo, claro, respetuoso, positivo, comprensivo y responsable.

- Reconoce al otro como una persona de valor, con derechos.
- Sabe escuchar.
- Habilidad de resolver los problemas con facilidad y de manera asertiva.
- Se siente libre de manifestarse como es "ESTE SOY YO" "esto lo que yo siento, pienso y quiero".
- Actúa de forma que se respeta a sí mismo, acepta sus limitaciones de que no siempre puede ganar, sin embargo siempre se afana por hacer el bien de tal manera que gane, pierda o se retire, conserva su autoestima.

3. 5. ASERTIVIDAD

3. 5. 1. Definición

La palabra Asertividad viene del latín asserere, assertumque significa "afirmar". Por lo que asertividad significa afirmación de la propia personalidad, la capacidad de hablar en primera persona, hacerse responsable de lo que uno piensa, siente y desea.

La asertividad fue definida por Andrew Salter (1949) como un rasgo de personalidad y pensó que algunas personas la poseían y otras no. Posteriormente Joseph Wolpe (1958: 54) y Richard Lazarus (1966) la definieron como "la expresión de los derechos y sentimientos personales", y descubrieron que casi todo el mundo podía ser asertivo en algunas situaciones y absolutamente ineficaz en otras.

Albert y Emmons (1978:2) definen la asertividad como "Una conducta que capacita a una persona para actuar de acuerdo a sus propios intereses, defenderse sin ansiedad, expresar cómodamente sentimientos honestos o ejercer sus derechos personales sin violar los derechos de los demás". En este concepto aparece por primera vez lo que luego será una constante en la mayoría de definiciones: La capacidad de ejercer los propios derechos respetando al mismo tiempo los derechos de los otros.

En España Caballo (1983) ha desarrollado ampliamente el concepto de asertividad en sus estudios sobre habilidades sociales. Define la asertividad como la expresión de sentimientos, ideas y preferencias por medio de conductas apropiadas que no valen los derechos de los demás. Ser asertivo no es lo mismo que ser agresivo, e inclusive puede verse como la opción a la agresión. Se ha dicho que es la justa medida donde la persona reconoce, afirma y apoya su valía, sin restarle nada a lo que los demás también tienen derecho; Caballo (1986).

Un grupo de psicólogos y educadores (Alberti y otros, 1977) establecieron "principios para la práctica ética del entrenamiento asertivo" dentro de estos principios proponen la siguiente definición de la conducta asertiva:

La asertividad refleja el estilo de la comunicación que se utiliza con las personas con quien se tenga relacionamiento por lo que es importante como pilar fundamental para que la relación y la comunicación interpersonal sean satisfactorias.

Suele definirse como un comportamiento comunicacional maduro en el que la persona ni agrede ni se somete a la voluntad de otras personas, sino que expresa sus convicciones y defiende sus derechos; compromete la capacidad de luchar por los propios derechos y expresar pensamientos y creencias en forma directa y apropiada, sin violentar los derechos de los demás. En el que está implicado:

- Saber defenderse sin agresión ni pasividad, delante las conductas inapropiadas y poco cooperadoras de los otros. Castanyer O. (1996:22).

- Saber expresar sentimientos y deseos, ya sean positivos o negativos de una forma eficaz, sin sentir vergüenza y sin desconsiderar los derechos de los demás.

La conducta asertiva se explica como un conjunto de conductas las cuales son emitidas por las personas que tienen un contexto interpersonal en donde se expresan los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de las personas de un modo directo, firme y honesto, respetando al mismo tiempo los sentimientos, actitudes, deseos,

opiniones y derechos de las otras personas (Alberti y otros, 1977). En esta conducta se puede distinguir la expresión de emociones como la ira, el miedo, el aprecio, la alegría, la desesperación, la indignación, pero en cualquier caso se expresa de tal manera donde no es necesario violar los derechos de las otras personas. A sí mismo, el ser una persona asertiva representa decir las cosas como son y sin vergüenza, ni temor a lo que las demás personas piensen.

La asertividad reúne las conductas y pensamientos que nos permiten defender los derechos de cada uno sin agredir ni ser agredido, conjuntamente ayuda a la mejora de la comunicación, y facilita la interrelación con las personas y también disminuye el estrés de las personas que practican la comunicación asertiva.

Las conductas que pueden hacer surgir un conflicto en una relación interpersonal, y que hay que evitar.

- Hacer juicios moralistas culpando o criticando al otro
- Hacer comparaciones de tipo critico
- Negar la propia responsabilidad
- Usar un lenguaje exigente
- La conducta de premio/castigo

3. 6. COMUNICACIÓN ASERTIVA

Es una forma de expresión honesta, consciente, congruente, clara, directa y equilibrada, cuya finalidad es comunicar nuestras ideas y sentimientos o defender nuestros legítimos derechos sin la intención de herir, o perjudicar, actuando desde un estado interior de autoconfianza, en lugar de la emocionalidad limitante típica de la ansiedad, la culpa o la rabia. (Aznalfanache, 2004).

En la comunicación asertiva se presenta un equilibrio adecuado entre la agresividad en un extremo y la no afirmatividad en el otro. Se integra el respeto por sí mismo y por los demás.

Por otro lado, se distinguen tres componentes de la comunicación asertiva:

- **SABER DECIR:** Lo que se busca es dar a conocer el punto de vista de manera respetuosa y asertiva, sin afectar la comunicación entre las dos partes.

- **SABER ESCUCHAR:** La escucha es una de las habilidades más importantes en el proceso de la comunicación teniendo en cuenta que si entiende el mensaje de manera asertiva se pueden prevenir errores en la comunicación.

- **SER POSITIVO:** Reconocer e informar a los demás que nos damos cuenta de que ellos, al igual que nosotros intentamos beneficiar y ayudar.

Una persona asertiva suele ser tolerante, acepta errores, propone soluciones posibles sin ira, se encuentra segura de sí misma y frena pacíficamente a las personas que los atacan verbalmente. Por lo tanto, la asertividad impide que la manipulación por parte de los demás en cualquier aspecto.

Es importante tomar en cuenta las situaciones que requiere una comunicación asertiva:

- Rechazar una petición
- Hacer una petición o solicitar ayuda
- Solicitar un cambio de conducta que es incomoda
- Mostrar desacuerdo y hacer criticas

A continuación se detallan algunos pasos para una comunicación asertiva:

- Describe lo que va a suceder cuando no esté sucediendo (cuéntale como si fuera un cuento).
- Habla de la conducta esperada y pregúntale como podría alcanzarla.
- Cuéntale que va a pasar contigo si reacciona de otra manera
- Dile que tú confías en que va a elegir la conducta que más le conviene.

- Cuando esté tranquilo(a) o haya pasado el conflicto pregúntale como se sintió al respecto.
- Cuando estés marcando un límite ofrécele dos alternativas cada vez que le digas que "no" a algo

COMUNICACIÓN ASERTIVA	**CARACTERÍSTICAS**
Conducta No Verbal (movimiento)	Sonrisa Telefónica Gestos Firmes Postura erguida Manos sueltas
Conducta Verbal (palabras)	"Pienso que…" "Siento que…" "Hagamos…"
Conducta Paraverbal (maneras de hablar)	Regula la voz Habla Fluida Respetar los silencios

3. 6. 1. PRINCIPIOS ASERTIVOS

- **Respeto por los demás y por uno mismo:**

Tratar a los otros con respeto es simplemente considerar sus derechos humanos básicos, que no es el tener condescendencia para no cuestionar lo que otros piensan o hacen.

- **Ser directo:**

Significa comunicar sentimientos, creencias y necesidades directamente y en forma clara.

- **Ser honesto:**

La honestidad significa expresar verdaderamente los sentimientos, opiniones o preferencias, sin menosprecio de los otros ni de sí mismo. Esto no significa decir todo lo que pasa por la mente o dar toda la información considerada como privada.

- **Ser apropiado:**

Toda comunicación, por definición involucra al menos dos personas y ocurre en un contexto particular, así una comunicación asertiva, necesita un espacio, un tiempo, un grado de firmeza, una frecuencia, etc.

3. 6. 2. DERECHOS ASERTIVOS

Las personas asertivas conocen sus propios derechos y los defienden, respetando a los demás, es decir, no van a "ganar", sino a "llegar a un acuerdo" (Olga Castanyer 1996:87).

- **Considerar las Propias Necesidades:**

Esto es un derecho y una responsabilidad, de lo contrario se corre el riesgo de no ser tomado en cuenta. La persona es quien pone los límites del abuso; cuando se auto respeta, los demás se ven en la necesidad de hacerlo.

- **Cambiar de Opinión:**

Todas las personas tienen derecho a cambiar de opinión, es recomendable no hacerlo constantemente.

- **Cometer Errores:**

Existe el derecho de cometer errores como todo ser humano, sin embargo, si no se aprende de los errores y se cometen una y otra vez, los demás tienen derecho a molestarse con tal persona.

- **Ser tratado con Respeto y Dignidad:**

Nadie tiene derecho a ofender, menospreciar o ridiculizar a una persona aún en el caso de haber cometido errores. Él tiene motivos para estar molestos con ella, no da derecho a faltarle al respeto, pues existen formas de comunicar asertivamente el mensaje.

- **Rehusar Peticiones Sin Sentirse Culpable:**

Cada persona tiene sus necesidades y responsabilidades, y no existe la obligación de ceder a las peticiones de los demás y no debe haber culpabilidad por rechazar peticiones.

- **Pedir lo que se Quiere:**

Todos los seres humanos tienen necesidades y el derecho a pedir lo necesitado, así sea información, ayuda u objetos. No debe confundirse el pedir con el exigir. Debe señalarse las necesidades en forma directa, clara, de buen modo y sin dar lugar a enojos o malos entendidos.

- **Establecer las Propias Prioridades y Tomar las Propias Decisiones:**

Existe el derecho a tomar decisiones por sí mismo, a valorar lo conveniente para sí mismo.

- **Calmarse, Tomar Tiempo y Pensar:**

Las mejores decisiones se toman con tiempo. Las prisas llevan a tomar decisiones de las cuales es posible arrepentirse. Existen decisiones tan importantes que hay derecho a pedir tiempo para reflexionar.

- **La Privacidad:**

Existe el derecho a estar solos, leer, reflexionar, oír música, escribir, o sólo pensar; este tiempo es indispensable para el crecimiento de cualquier ser humano, no se puede desligar de la cultura y el espacio real en el cual se convive.

- **Sentirse Bien Consigo Mismo:**

Todo ser humano debe luchar por sentirse bien, disfrutar los actos, el trabajo, valorar los logros, **justificar** los errores, así como desear ser mejores.

El sentirnos bien con nosotros mismos implica: Autoestima, Control sobre nuestro ambiente, Autosatisfacción, Autoconfianza, Imagen positiva de mí mismo.

3. 7. VIOLENCIA

3. 7. 1. Definición

La violencia en general como en todas las situaciones o acciones que atentan contra el bienestar de las personas limitando sus potencialidades de desarrollo, destruyendo la dignidad humana, coartando su libertad, sometiendo de manera intencional al maltrato, al sufrimiento u otra acción que quebranta la integridad física, psicológica, emocional y moral de otras personas.

Es toda acción u omisión que tenga el propósito de humillar o degradar la condición humana, causar muerte, dolor, sufrimiento físico, sexual o psicológico, tanto en el ámbito público como privado. Es un tipo de interacción entre individuos o grupos que de manera intencional causa daño o impone una situación a otro u otros.

Desde la perspectiva de la salud humana, la Organización Mundial de la Salud define la violencia como: El uso intencional de la fuerza física, amenazas contra uno mismo, otra persona, un grupo o una comunidad que tiene como consecuencia o es muy probable que tenga como consecuencia un traumatismo, daños psicológicos, problemas de desarrollo o la muerte. (OMS 2017).

Los problemas o conflictos pueden existir en diferentes contextos de la vida del hombre en el cual se presenta una confrontación de dos o más personas a causa de intereses opuestos; cabe resaltar que estos pueden presentarse o ser vividos con menor o mayor

gravedad, ya que como seres sociales nos vemos relacionados en una sociedad en donde se pueden encontrar diferencias.

La violencia; no es un problema social nuevo, lo novedoso es su visibilidad y la sensibilidad social desarrollada. Este cambio ha dado como resultado que, en los últimos años, se pueda mostrar una parte importante de la magnitud del problema y elevar a categoría de análisis lo que antes se presentaban quizá como anécdotas o conflictos de pareja. Este cambio ha hecho posible adoptar medidas legales y judiciales.

Sin embargo, vivimos en un mundo cada vez más violento y agresivo donde las personas usamos todos nuestros recursos para obtener poder y/o status, sin que muchas veces nos importe la manera en que los conseguimos. Las conductas violentas, las actitudes agresivas se están convirtiendo en una forma común de interrelacionamiento entre las personas (insultos, gritos, peleas, golpes) ya que son tomadas como manifestaciones cotidianas

Sanz, 2003 menciona que el conflicto es inherente a la vida, forma parte de ella, es uno de los elementos de las relaciones humanas. Por otro lado afirma que se entiende como dificultad y problema, algo que nos afecta negativamente y por lo tanto hemos de evitar o solucionar, todo aquello que molesta con frecuencia va unido a la distorsión en las relaciones interpersonales generando enfrentamiento, malos tratos, violencia, destrucción y hasta muerte.

3. 7. 2. CICLO DE LA VIOLENCIA

Las mujeres agredidas no están siendo constantemente agredidas ni su agresión es sancionada totalmente. La comprensión de este ciclo es muy importante si queremos aprender cómo detener o prevenir los incidentes de agresión.

La habitual de la violencia es que no es un episodio aislado, sino que se mantiene a lo largo del tiempo, generándose de forma intermitente, alternando momentos de tensión, calma e incluso afecto.

No se dan problemas de manera seguida, (nadie aguantaría algo así por mucho tiempo) sino que se van alternando momentos buenos y malos, situaciones inquietas y serenas. Esta alternancia se caracteriza por seguir un ciclo con tres etapas:

- **Acumulación de Tensión**

Esta fase se caracteriza por cambios imprevistos y repentinos en el estado de ánimo, enfados ante cualquier problema en la convivencia, reacciones agresivas ante cualquier frustración o incomodidad (la comida no está a su hora o a su gusto, ella no está cuando él la "necesita" para algo, los hijos e hijas hacen mucho ruido, e l hombre está "muy sensible" (todo le molesta) y cada vez más tenso e irritado.

Es importante recordar el carácter subjetivo de la violencia, es decir, que el maltratador no reacciona ante lo que hace su pareja, sino ante lo que él piensa (desde su esquema desigual y dominador) de lo que hace su pareja; por ello la mujer no puede nunca saber que va a provocar el conflicto (y así poder evitarlo) se dedica continuamente a modificar su comportamiento para intentar "que él no se enfade".

Ante esta aparente aceptación pasiva de la mujer de sus comportamientos, el hombre no trata de controlarse a sí mismo; los incidentes se hacen más frecuentes y humillantes y su enfado se mantiene por períodos más largos de tiempo.

Pueden ocurrir incidentes de agresión menores: gritos, peleas pequeñas, etc.

Esta fase puede mantenerse durante períodos de tiempo largos, ya que ambos quieren evitar el incidente agudo de explosión; generalmente será algún elemento externo el que modificará el equilibrio, dando lugar al paso a la siguiente fase.

- **Explosión de la Violencia**

Descarga de la tensión acumulada en la fase anterior, mediante un incidente fuerte. Esta descarga puede adoptar distinta formas y grados de intensidad. No se debe caer en el error de pensar solamente en la agresión como forma de explosión o descarga, pudiéndose dar muchas formas ya sean activas o pasivas para esta fase (gritar, ignorarla, golpear muebles, amenazarla, no hablarle)

La motivación del maltratador es castigar los comportamientos de la mujer que él considera inadecuados desde su planteamiento de poder y desigualdad, su finalidad no es querer causarle daño, sino lograr que la mujer "aprenda la lección". El incidente agudo de violencia se detiene cuando el maltratador piensa que ella ha aprendido la lección.

Cuando finaliza esta fase de descarga de la violencia, la mujer que la sufre va a quedar en un estado de conmoción, no queriendo creer que le ha pasado, minimizando el ataque sufrido y las heridas recibidas e incluso negando la situación que acaba de ocurrir.

- **Luna de Miel**

Es una fase de manipulación afectiva que se caracteriza por la disminución de la tensión.

Puede adoptar distintas formas: el maltratador puede pedir perdón y prometer no volver a ser violento, reconocer su culpa y plantear cambios (incluso mediante tratamiento), resurgimiento de la relación. Son frecuentes las argumentaciones de que si no lo perdona ella va a destruir la vida de él, la familia o que va a dañar a sus hijos/as.

El maltratador ha ejercido el castigo en la fase de explosión ("necesario" para que ella se adapte a los comportamientos que el espera) pero no puede permitirse ejercer la violencia de forma continuada ya que la mujer tendería a conductas evitativas o de escape; por ello

tras el castigo adopta conductas para manipularla afectivamente y así conseguir que permanezca en la relación.

Hay mujeres víctimas de violencia que relatan que la etapa más feliz de su pareja fue la que siguió a la primera agresión física, ya que (durante un tiempo) él se comportó como "el mejor hombre del mundo". La victimización de la mujer se hace más profunda, pues se estrecha la relación de dependencia mujer-maltratador.

En ésta fase se hace muy difícil tomar la decisión de terminar la relación. Esta fase tiene una duración temporal limitada, pues no responde al arrepentimiento, sino a que el maltratador perciba que ya no hay riesgo para la permanencia de la relación; como continúa analizando la pareja desde la imparcialidad del dominio y la desigualdad, pronto se iniciará otra fase de acumulación de la tensión y el ciclo volverá a repetirse.

No suele haber un final claro de esta fase; poco a poco y de forma poco notoria el comportamiento cariñoso y la tranquilidad o felicidad van dejando paso a los enfados, a los cambios del estado de ánimo y a las reacciones

3. 7. 3. TIPOS DE VIOLENCIA

Dentro de las Tipologías de atención de la violencia están consideradas 17 formas de violencia de las cuales solo mencionaremos algunas:

3. 7. 3. 1. Violencia Física

Es toda acción que ocasiona lesiones y/o daño corporal, interno, externo o ambos, temporal o permanente, que se manifiesta de forma inmediata o en el largo plazo, empleando o no fuerza física, armas o cualquier otro medio, incluye cualquier acto de fuerza contra el cuerpo de la mujer, con resultado o riesgo, de producir lesión física o daño, ejercida por quien sea o haya sido su cónyuge o por quien esté o haya estado ligado a ella por análoga relación de afectividad, aun sin convivencia. Asimismo, tendrán la consideración de actos de violencia física contra la mujer los ejercidos por hombres o mujeres en su entorno familiar o en su entorno social y/o laboral.

3. 7. 3. 2. Violencia Psicológica

Es el conjunto de acciones sistemáticas de desvalorización, intimidación, humillación, amenazas y control del comportamiento y decisiones de las mujeres, incluye toda conducta verbal o no verbal que tienen como consecuencia la disminución de su autoestima, depresión, inestabilidad psicológica, desorientación e incluso el suicidio, estas pueden estar ejercidas por hombres o mujeres en su entorno familiar o en su entorno social y/o laboral.

3. 7. 3. 3. Violencia Domestica/ Familiar

Este término se ha venido comúnmente utilizando para referirse a la violencia que las mujeres sufren por parte de sus parejas en el interior de sus hogares; también se ha empleado como sinónimo de violencia familiar. En realidad se refiere a la violencia que se da entre personas que comparten una morada, tengan o no relación de parentesco.

Lo relevante en esta expresión es el espacio físico en el que suelen someterse las agresiones, que en este caso es el hogar, y puede ser utilizada para referirse a las agresiones que se le hagan a la mujer, así como contra a otras personas que convivan bajo el mismo techo.

3. 7. 3. 4. Violencia Familiar o Intrafamiliar

Comprende toda omisión o acción (desde el acoso o la intimidación hasta el uso de la violencia física), que perpetra al menos un miembro de la familia y que menoscaba la vida o la integridad física o psicológica o incluso la libertad de otro u otros miembros de la familia. Esta violencia está definida, organizada y mediatizada por la relación existente entre sus componentes, que genera las características de intimidad, continuidad e interacción entre las conductas de sus miembros (hermanos, primos, padres, hijos).

3. 7. 3. 5. Violencia de Género

Toda forma de violencia que se ejerce por parte del hombre sobre la mujer por su específico rol de género.

También se emplean como sinónimos las expresiones, violencia sexista, violencia machista o violencia contra la mujer.

- El concepto de violencia sexista se centra en el contexto social estructuralmente sexista en el que se manifiesta y se produce esta violencia; es decir, en el modelo de organización social jerárquico que privilegia a los hombres y oprime a las mujeres. Estas estructuras de poder se reflejan en lo cotidiano y conforman un estilo de vida.
- La denominación de violencia machista destaca la cultura machista de la sociedad como la única causa que mueve al ejercicio de este tipo de violencia, situando en la raíz del problema la creencia en la superioridad del sexo masculino sobre el femenino.
- La expresión violencia contra la mujer: destaca que es la identidad sexual, el ser mujeres, la causa de convertirse en víctima potencial de este tipo de violencia

3. 7. 3. 6. Violencia En Pareja o Conyugal

Hace referencia a la violencia por parte de cónyuges, novios o novias, actuales o anteriores, estas pueden darse en parejas heterosexuales u homosexuales y puede ser ejercida de tal manera por un hombre como por una mujer.
Lo fundamental es la relación sentimental entre quien ejerce la violencia y quien la sufre; no se limita por el estado civil de la pareja ni por la existencia o no de convivencia.

La violencia conyugal, entendida como cualquier agresión física, psicológica o sexual que vulnere la libertad de uno de los miembros de la pareja y ocasionándole daños personales

(Echeburua, 1998), la cual además de afectar a la pareja, influirá de manera negativa en las personas que la rodean, conllevando a una serie de problemas familiares y sociales.

3. 7. 4. CONSECUENCIAS DE LA VIOLENCIA

Después o durante el ciclo de la violencia se pueden generar diferentes y distintas consecuencias posteriores al hecho violento:

- **Desorientación y paralización:**

El hecho de que la pareja puede ser violento en un momento dado, seductor en otro, amable y dedicado ella, ignorarla. Esto hace que se sienta desorientada respecto a cómo es el hombre o a como es su relación de pareja. Esta desorientación lleva en muchas ocasiones a la paralización, al no saber cómo actuar o que línea de conducta seguir.

- **Perdida de habilidades sociales, capacidades y herramientas para las relaciones:**

La mujer que está sometida al ciclo de la violencia cree que su relación de pareja puede funcionar (momentos de "luna de miel") y modifica su comportamiento intentando que esa fase de tranquilidad o felicidad sea más continua en su relación; uno de los mecanismos fundamentales es la evitación de conductas que ella piensa que "provocan" el conflicto: "cede" continuamente ante su pareja y se convierte en su único mecanismo de relación, perdiéndose así por desuso las herramientas con las que normalmente nos relacionamos con los demás (habilidades sociales, de comunicación, empatía, capacidad de resolución de problemas, asertividad y estrategias ante los conflictos), quedando así dañada su personalidad.

- **Expectativas "mágicas" de cambio:**

Cuando la mujer asume que no puede continuar en este modelo de relación e intenta escapar, el maltratador suele prometerle que "va a cambiar" y ella suele creerlo porque tiene "pruebas" reales y objetivas de que cuando quiere se comporta como la pareja que

ella siempre buscó (fase de “luna de miel”). En realidad no existe el cambio sino solo adaptaciones de su conducta a las distintas fases del ciclo, pero la mujer sometida al ciclo está convencida de que puede cambiar y le da una oportunidad tras otra.

Es necesario entender el ciclo como una de las principales causas de la imposibilidad de la mujer víctima para salir de la situación de violencia.

Pero en el funcionamiento del ciclo de la violencia, tras esa fase de explosión va a aparecer la fase de “luna de miel”: cuando el maltratador logra acceder a ella y se va a encontrar con un hombre arrepentido, que le suplica perdón.

CUARTO CAPITULO

METODOLOGIA DE INTERVENCION

Para llevar a cabo los objetivos anteriormente planteados en el trabajo de Entrenamiento de Habilidades Comunicativas basadas en la Asertividad para Prevenir la Violencia Conyugal en Mujeres del Municipio de Achocalla, se desarrolla un plan de trabajo en base a técnicas asertivas, las cuales están caracterizadas por dinámicas y exposiciones a nivel reflexivo relacionadas en su totalidad con el tema de investigación, los mismos podrán coadyuvar en el fortalecimiento de habilidades de comunicación asertiva y de esta manera hacer que las mujeres puedan expresar sus propios sentimientos, sus pensamientos y sus opiniones de manera conveniente. A su vez se aplicaran otros métodos como ser la observación y charlas grupales.

Debe quedar en claro los pasos a seguir para la implementación del entrenamiento de las habilidades comunicativas basadas en la asertividad.

ANTES

- Identificar la población a la que va dirigida la implementación del entrenamiento
- Determinar la teoría conceptual la que se dará a conocer durante las sesiones, de esta manera será as fácil poder despejar dudas
- Tener preparados los materiales necesarios para desarrollar las sesiones
- Verificar si el espacio es el adecuado para el desarrollo de las sesiones
- Siempre se debe llegar antes de que la población beneficiada llegue puesto que a veces existen contratiempos

DURANTE

- Una vez inicia la sesión se da a conocer el orden de las sesiones así se podrán poner en consenso con las participantes en caso de que alguna actividad este para reajuste
- Se debe estipular las reglas de las sesiones: puntualidad, asistencia, celulares en modo silencio, escuchar a los compañeros y respetar las opiniones
- Incentivar a las participantes a la actividad participativa
- Se debe mostrar interés a los aportes o a las apreciaciones de las participantes

DESPUES

- Una vez terminada la sesión consultar a las participantes si se requiere algún cambio para las próximas sesiones
- Se deja el espacio que se ocupó para la sesión así tal cual se la encontró

La metodología de la presente investigación es ACCION – PARTICIPACION de ESEQUIEL ANDER EGG. (1990:18-32) que define como "una forma de interacción social cuyo propósito central es movilizar los recursos humanos para lograr un desarrollo de base con la participación de las personas del proyecto. Promueve la participación activa de la población involucrada con la intención de transformar su realidad"

Donde la ACCION se dará por medio de la intervención en las cuales las técnicas utilizadas serán expositivas y participativas, en estas realiza la interacción con la población por medio de las sesiones y la PARTICIPACION está inmersa también en las sesiones las cuales son dinámicas y activas por tanto los involucrados son todos los beneficiarios. Dichas sesiones se muestran bajo el siguiente detalle:

TEMAS	ACTIVIDADES
Conociendo el grupo	Delimitaciones para comenzar con las sesiones
Reconociendo Emociones	"Caramelo" "Emociones y Sensaciones"
Asertividad	"Telaraña" "Definición y Características de la Asertividad"
Derechos Asertivos	"Alfil-Caballero-Jinete" "Cuáles y Cuantos son los Derechos Asertivos"
Escucha Activa y Comunicación	"Mi Nombre Nuevo" "Que es la Escucha Activa y Comunicación Asertiva"
Comunicación	"Mi Persona Favorita" "Comunicación Verbal y No Verbal"
Oposición asertiva	"La Cucaracha Asustada" "Aprendiendo a decir NO"
Cerrando lo aprendido	"Las Islas" "Reconociendo lo Aprendido"

4. 1. Formas de Evaluación

Para la evaluación del Entrenamiento de Habilidades Comunicativas Asertivas se emplearan los siguientes:

- Como técnicas de investigación, se emplearan: la observación, las exposiciones, las dinámicas en las sesiones y las aplicaciones del pre-test y el post-test.

4. 2. Instrumentos de Evaluación

Para el proceso del entrenamiento se utilizó los siguientes instrumentos:

- Observación no estructurada
- Aplicación del test de asertividad
- Técnicas de habilidades comunicativas asertivas (sesiones)

Descripción de los instrumentos de evaluación:

4. 2. 1. Observación: Para Ezequiel Ander en 1990 menciona que la observación es una técnica antigua y moderna para la recopilación de datos (…) y por otra parte es una técnica que utilizamos en nuestra vida cotidiana para adquirir conocimientos que permanentemente observamos (…) esta técnica consiste en ver y oír hechos y fenómenos que se desean estudiar:

4. 2. 2. Exposición: Esta técnica fue llevada de manera temporal y con lenguaje completamente sencillo donde los participantes puedan comprender las ideas más relevantes, y de esa manera no podrán perder la atención.

4. 2. 3. Dinámicas: Con esta técnica la persona tiene la oportunidad de practicar y ensayar las conductas apropiadas cuantas veces sea necesario hasta lograr un nivel de realización adecuado, esto para desarrollar más sus habilidades.

4. 2. 4. Aplicación del Test de Comunicación Asertiva: El test de asertividad en su versión definitiva está compuesto por 20 ítems; consta de tres alternativas de respuesta; siempre, casi siempre y nunca. Este test fue elaborado por Shelton, N., y Burton S. (2004), de su libro "Haga oír su voz sin gritar".

Este test evalúa el nivel de asertividad en:

De 55 a 60 = Es asertivo de forma constante y probablemente procede bien en la mayor parte de las situaciones.

De 45 a 55 = Es normalmente asertivo. En algunas situaciones tiende a serlo de forma natural, pero tal vez desee desarrollar sus capacidades adicionales.

De 35 a 45 = Es ligeramente asertivo. Identifique esas situaciones en las que le gustaría mejorar dicha clase de comportamientos y revise las técnicas apropiadas para ello.

De 20 a 35 = Tiene dificultades para ser asertivo. Revise con mayor detenimiento las técnicas que le permitan mejorar su comportamiento.

4. 3. INDICADORES DE CUMPLIMIENTO

El trabajo de entrenamiento de las habilidades comunicativas basadas en la asertividad se llevó a cabo dentro del municipio de Achocalla en oficinas del Servicio Legal Integral Municipal (SLIM) de la alcaldía.

Para el presente trabajo se requirió de los siguientes indicadores:

La realización de sesiones expositivas didácticas.

El desarrollo de los talleres participativos mediante dinámicas de rompe hielo que implican movimiento e interacción grupal.

Aplicación del Test de Asertividad.

El llenado de la bitácora diaria de cada una y diferentes sesiones.

A continuación se describen algunas características que se realizan las diferentes sesiones los cuales son:

N°	Temas	Propósito
1	Tema: Reconociendo emociones	❖ Fortalecer el control de las emociones ❖ Identificar nuestras emociones y que las provoca
2	Tema: La Asertividad	❖ Identificar que es asertividad ❖ Describir las reglas básicas de la asertividad
3	Tema: Derechos asertivos	❖ Aprender a hacer valer la opinión partiendo de una situación de respeto
4	Tema: Escucha activa y Comunicación	❖ Mejorar nuestra comunicación asertiva ❖ Fortalecer la escucha activa
5	Tema: Comunicación	❖ Conociendo nuestra comunicación no verbal ❖ Conociendo nuestra comunicación verbal
6	Tema: Oposición asertiva	❖ Mejorando la búsqueda de acuerdos ❖ Determinar situaciones en las que es necesario decir “NO”

4. 4. RECURSOS Y MATERIALES

Para el desarrollo de las sesiones respectivas fueron necesarios recursos materiales y recursos humanos, bajo el siguiente detalle:

4. 4. 1. Recursos Humanos y Materiales

En cuanto a los recursos humanos será necesario contar con el apoyo de varias personas que coadyuven en el proceso, estos no serán participes directos, sin embargo serán de mucha ayuda en cuanto a la determinación del diagnóstico:

Tabla 1. Recursos Necesarios para el desarrollo del Taller

Tipo de Recurso	Requerimientos
Humanos	Responsable de las actividades Univ. Carol Gabriela Ramos Rojas. Dos personas para la coordinación de la sala de capacitación y la programación de este taller como parte del programa de entrenamiento de habilidades comunicativas Presencia de la responsable de la Unidad de Genero Generacional Tutor de trabajo dirigido en las supervisiones
Materiales	Materiales: Se usaran serán cartulinas, cartillas, marcadores, pegamento líquido, lápices de color, masquin, scoch, alfileres, hojas de color, hojas blancas, entre otros (material de escritorio). Equipos: Computadora portátil, proyector, parlantes y reproductor de sonido (material tecnológico). Mobiliario: sillas, mesas para la realización de las diferentes actividades; el desarrollo del entrenamiento se llevara a cabo en un ambiente amplio de la alcaldía.
Económicos	La propuesta de trabajo en cuestión, requiere financiamiento, dichos gastos deberán correr por cuenta propia.

Fuente: Elaboración propia

4. 5. ESTRATEGIA DE ACCIÓN (ACTIVIDADES, TÉCNICAS)

El presente trabajo de entrenamiento de habilidades comunicativas basadas en la asertividad consiste en sesiones donde cada sesión consta de actividades dinámicas que duraran aproximadamente entre 50 a 60 minutos, quizás algunas actividades se alarguen un poco.

Las actividades y técnicas empleadas durante el proceso de la implementación del entrenamiento son las siguientes:

4. 5. 1. Primera Etapa:

Esta etapa nos sirve de inducción al tema, dentro del cual se puede realizar la observación y se pueden identificar algunas características del grupo beneficiario.

4. 5. 2. Segunda Etapa:

En esta etapa se aplica el pre-test y se inicia con la primera sesión del programa de entrenamiento.

4. 5. 3. Tercera Etapa:

En esta etapa se continúa con la implementación de las siguientes sesiones dando curso al entrenamiento de las habilidades de comunicación, bajo el siguiente orden:

- Actividades recreativas; que tienen como finalidad predisponer al grupo de manera positiva al entrenamiento (ROMPE HIELO)

- Presentación de diapositivas, exposiciones; con el objetivo de presentar información relevante acerca de las habilidades de comunicación basadas en la asertividad (INTRODUCCION)

- Dinámicas; con el objetivo de lograr un aprendizaje practico de las actividades dirigidas a las habilidades de comunicación basadas en la asertividad (DESARROLLO DEL TALLER)

A continuación se observan las descripciones de cada una de las sesiones con sus respectivas y diferentes actividades; las que seguidamente se detallan con minuciosidad en sus características principales (tiempo, objetivo, materiales y desarrollo):

Se pretende que con la aplicación del presente trabajo se pueda coadyuvar a la realidad social actual ya que se considera de gran importancia el tema de la comunicación asertiva puesto que sabemos y conocemos que se han estado incrementando los casos de violencia conyugal el cual puede tener diferentes causas las cuales pueden ser celos, molestias, discusiones, malos entendidos, entre otras que claramente están relacionadas con la comunicación dentro de la pareja.

4. 6. PLAN DE ACCION

4. 6. 1. Programa De La Intervención

Para el desarrollo del presente trabajo se programaron 8 sesiones de las cuales algunas de estas sesiones duran 60 minutos y otras tienen una duración de 50 minutos, que se realizaran 2 sesiones por semana, y las actividades que se pretenden trabajar y/o desarrollar en las sesiones se describen a continuación:

N°	Temas	Propósito
1	Tema: Conociendo al grupo	❖ Definir reglas ❖ Breve descripción de la temática a desarrolla ❖ Evaluación inicial (pre test)

2	Tema: Reconociendo emociones	❖ Fortalecer el control de las emociones
3	Tema: La Asertividad	❖ Identificar que es asertividad ❖ Describir las reglas básicas de la asertividad ❖ Principios asertivos
4	Tema: Derechos asertivos	❖ Aprender a hacer valer la opinión partiendo de una situación de respeto
5	Tema: Escucha activa y Comunicación	❖ Mejorar nuestra comunicación asertiva ❖ Fortalecer la escucha activa
6	Tema: Comunicación	❖ Conociendo nuestra comunicación no verbal ❖ Conociendo nuestra comunicación verbal
7	Tema: Oposición asertiva	❖ Mejorando la búsqueda de acuerdos ❖ Determinar situaciones en las que es necesario decir “NO”
8	Tema: Cerrando lo aprendido	❖ Reconocer lo aprendido en las actividades ❖ Evaluación final (post test)

- Elaboración propia

QUINTO CAPITULO

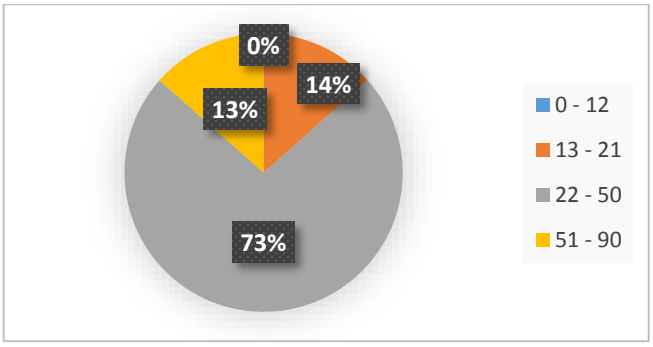
DESARROLLO DE LA PROPUESTA

"PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO DE HABILIDADES COMUNICATIVAS BASADAS EN LA ASERTIVIDAD PARA PREVENIR LA VIOLENCIA CONYUGAL EN EL MUNICIPIO DE ACHOCALLA"

El presente programa de entrenamiento de habilidades comunicativas fue ejecutado en el Municipio de Achocalla bajo las dependencias del Servicio Legal Integral Municipal (SLIM).

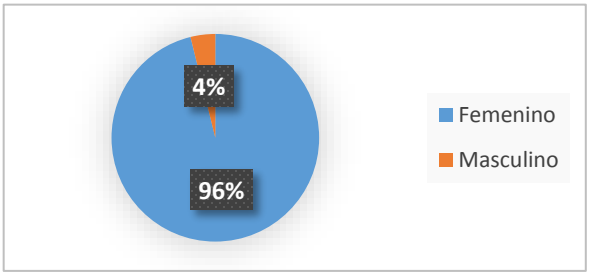
5. 1. DATOS SOCIO – DEMOGRAFICOS DE SLIM - ACHOCALLA

5. 1. 1. Edad de los casos que ingresaron a SLIM



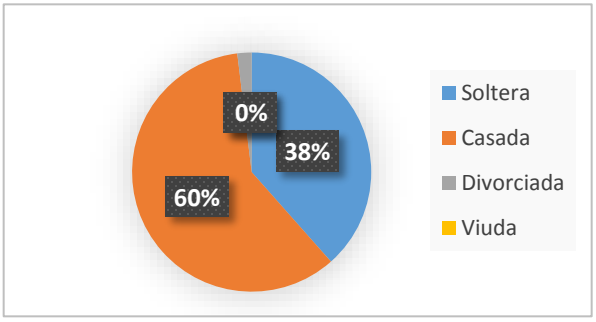
0 – 12	0
13 - 21	7
22 - 50	38
51 - 90	7

5. 1. 2. Sexo de los casos que ingresaron a SLIM



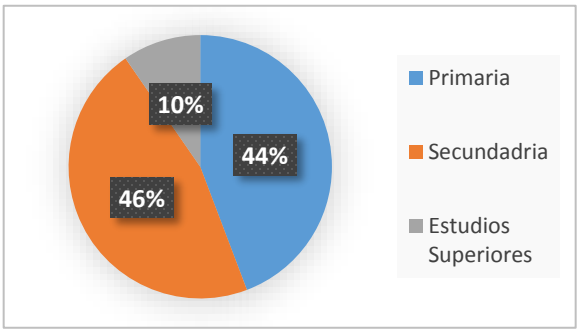
Femenino	50
Masculino	2

5. 1. 3. Estado Civil de los casos ingresados a SLIM



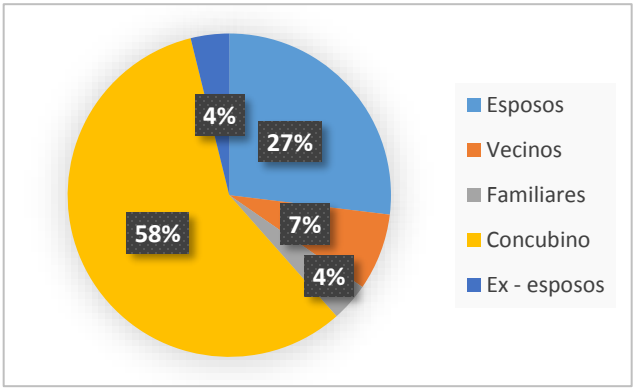
Soltera	20
Casada	31
Divorciada	1
Viuda	0

5. 1. 4. Nivel de instrucción de los casos ingresados a SLIM



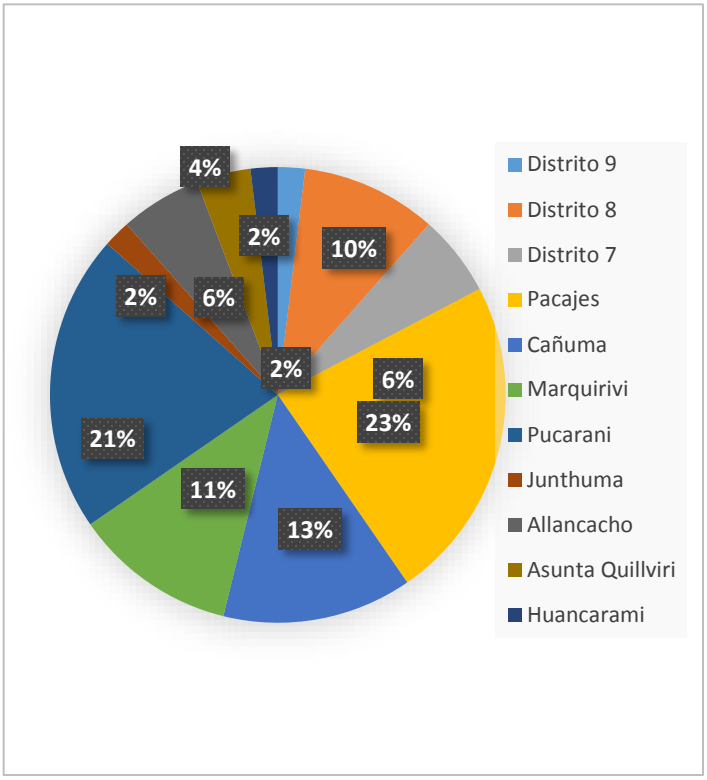
Primaria	23
Secundaria	24
Estudios superiores	5

5. 1. 5. Relación de parentesco con el agresor de los casos ingresados a SLIM



Esposos	14
Vecinos	4
Familiares	2
Concubino	30
Ex -esposos	2

5. 1. 6. Comunidad de los casos ingresados a SLIM

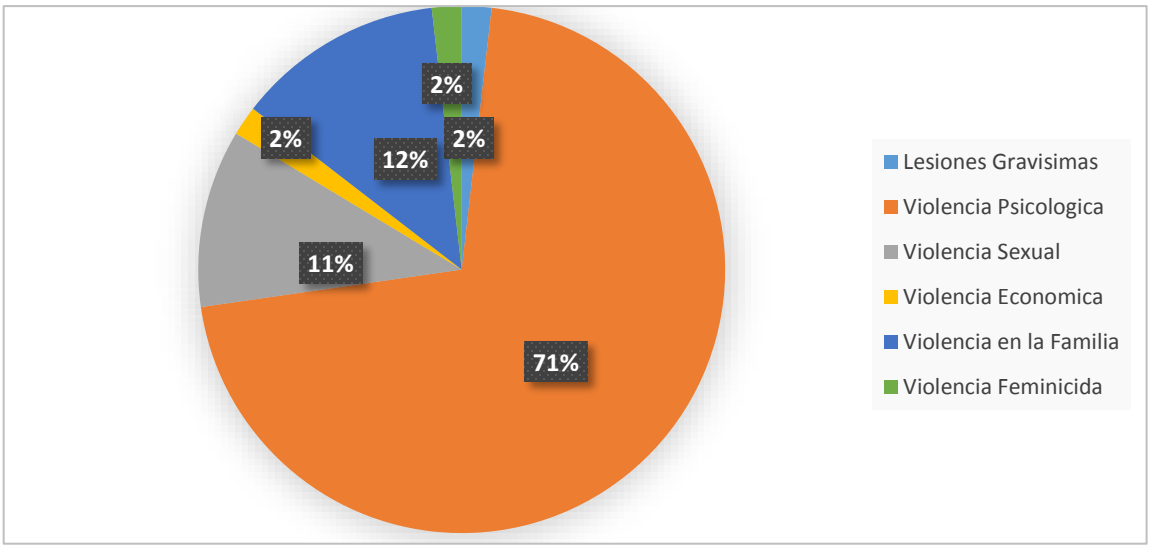


Distrito – 9	1
Distrito – 8	5
Distrito – 7	3
Pacajes	12
Cañuma	7
Marquirivi	6
Pucarani	11
Junthuma	1
Allancacho	3
Asunta Quillviri	2
Huancarami	1

5. 1. 7. Tipo de denuncia (según la ley 348) de los casos ingresados a SLIM

Lesiones Gravísimas	1
Violencia Física y Psicológica	38
Violencia Mediática	0
Violencia Simbólica y/o Encubierta	0
Violencia contra la Dignidad, la honra y el nombre	0
Violencia Sexual	8
Violencia contra los Derechos Reproductivos	0
Violencia en Servicios de Salud	0
Violencia Patrimonial y Económica	1

Violencia Laboral	0
Violencia en el Sistema Educativo Plurinacional	0
Incumplimiento de deberes de protección a mujeres en situación de violencia	0
Violencia en la Familia	7
Violencia contra los Derechos y la Libertad Sexual	0
Violencia Feminicida	1



En base a los datos que anteriormente se desglosan se muestran datos de los casos ingresados al Servicio Legal Integral Municipal, a su vez se observa el nivel y tipo de violencia predominante dentro del Municipio de Achocalla razón por la cual se consideró importante tomarlo en consideración para la realización del programa de entrenamiento de habilidades comunicativas basadas en la asertividad para prevenir la violencia conyugal ya que como se muestra en el grafico superior que las mujeres que se encuentran en un estado de violencia tienen parentesco con el mismo agresor, como concubinas y casadas.

Por tanto, el Programa cuenta con una población de mujeres que pasaron por las oficinas del SLIM para realizar sus denuncias y para recibir información, las edades comprendidas están dentro de los parámetros de entre 20 a 50 años; entonces:

- Mujeres del Municipio de Achocalla
- 20 Participantes

5. 2. SECUENCIA DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS PARA LA CONFORMACION DEL TRABAJO

Fase 1: Brindar información general acerca del problema

Fase 2: Organizar la atención de casos en relación al tiempo y los días

Fase 3: Acercamiento con las participantes: Este consiste en interactuar con las mujeres,

Fase 4: Realizar el diagnóstico de las necesidades psicológicas de la población del Gobierno Autónomo Municipal Ecológico Productivo de Achocalla.

Fase 5: Elaboración del programa de entrenamiento

Fase 6: Revisión y búsqueda del Marco Teórico como forma de respaldo de las sesiones: se indago en diversos libros, tesis, trabajos dirigidos, documentos e internet.

Fase 7: Determinar la supervisión del programa de entrenamiento por medio del Servicio Legal Integral Municipal (SLIM)

Fase 8: Conformación de las actividades y las diapositivas: Se buscó la bibliografía para la estructuración de las actividades, y la elaboración de las respectivas diapositivas se hizo con imágenes esto con la finalidad para un sencillo entendimiento de las participantes del entrenamiento.

Fase 9: Sistematización y clasificación del material de apoyo: todo material didáctico y no didáctico para el desarrollo de las sesiones, dicho material que se utilizara en las sesiones correrá por cuenta propia.

Fase 10: Organización del refrigerio, para las diferentes sesiones; se estableció el tipo de refrigerio procediendo a la compra y/o contrato de los refrigerios para los días que se desarrollaran las sesiones.

5. 3. DESARROLLO DE LAS SESIONES

El desarrollo de las sesiones se realiza en el auditorio del Palacio Consistorial de Achocalla (planta baja de la alcaldía) previa coordinación con el encargado, la misma se encuentra ubicada en Capital Achocalla.

A continuación se explica la importancia del curso, así mismo, los temas a tratarse en las sesiones. Ya que el programa está basado en el entrenamiento de habilidades comunicativas sabiendo que si estas se encuentran en un estado óptimo pueden apoyar al desenvolvimiento óptimo en sus relaciones y así quizá también coadyuvar a la prevención de una de las problemáticas actuales y que evidentemente está en constante crecimiento; la violencia conyugal.

5. 4. PRESENTACION DE LAS ACTIVIDADES.

Actividades_. Estas actividades podrán dar facilidad al trabajo de poder probar y ejercitar cuantas veces sea las habilidades comunicativas hasta poder desarrollar en sí mismas dichas habilidades obteniendo así una adecuada comunicación interpersonal y así también un mejor relacionamiento dentro de la pareja.

Actividad	Materiales	Resultados	Tiempo
Presentación de la responsable e inauguración del entrenamiento	Ninguno	Incentivar a las mujeres para su participación en las sesiones	15 Minutos

Realización de la dinámica de presentación	Hojas Marcadores Alfileres	Crear un clima de acercamiento y participación	8 minutos
Presentación de las sesiones y sus actividades	Ninguno	Evidenciar importancia de las Habilidades comunicativas asertivas	10 Minutos
Reglas que serán propuestas por las mismas participantes	Hojas	Establecer un clima completamente agradable	15 Minutos

Fuente: elaboración propia

Posteriormente se realizó la explicación de la importancia del entrenamiento y de los temas a tratarse para que posteriormente exista mayor desenvolvimiento dentro de las relaciones interpersonales, así mismo dentro de las relaciones de parejas.

Para generar un clima de confianza, se entrega pedazos de papeles (solapines) para que coloquen sus nombres y se realiza la dinámica de presentación.

5. 5. NARRACION DE LA INTERVENCION

A continuación se presenta la descripción detallada de cada una de las sesiones e incluye las actividades que cada una contiene; con la información básica en lo que es tiempo, objetivo, descripción de las actividad como tal y los respectivos materiales que se requieren para cada una de las sesiones:

SESIÓN 1

“CONOCIENDO AL GRUPO”	
OBJETIVOS DE LA SESIÓN:	Definir las reglas de grupo Describir la temática a desarrollar Realizar la evaluación inicial
TIEMPO A EMPLEAR:	40 minutos
DESARROLLO GENERAL DE LA SESION	
1er Momento	Al llegar se dará la bienvenida a cada participante y se le invita a tomar asiento
2do Momento	Al ser la primera sesión se realizara un acuerdo sobre la asistencia, reglas de grupo, participación activa, celulares apagados, puntualidad en las sesiones
3er Momento	Se desarrollara la dinámica de rompe hielo con la finalidad de interactuar con el grupo. Esta consiste en la presentación de cada uno dicha presentación debe ser descrita en forma de acrónimo, es decir, cada letra de su nombre debe desglosarse en otras palabras que las caracterice. Ejemplo: **M**amá, **A**tenta, **R**isa, **I**gualitaria, **A**legre (MARIA), se realizara esta dinámica con cada uno de los participantes.
4to Momento	Se comienza con las actividades planteadas. A manera de inducción a la temática se realizara la descripción de manera sencilla el proceso y/o desarrollo de las posteriores actividades y de las sesiones con las temáticas a tratar, en las subsiguientes reuniones.

SESIÓN 2

<table>
<tr><td colspan="3">“RECONOCIENDO EMOCIONES”</td></tr>
<tr><td>OBJETIVOS DE LA SESION</td><td colspan="2">Fortalecer el control de las emociones
Desarrollar conceptos acerca de las emociones
Realizar la evaluación de la sesión</td></tr>
<tr><td>TIEMPO A EMPLEAR</td><td colspan="2">60 Minutos</td></tr>
<tr><td colspan="3">DESARROLLO GENERAL DE LA SESION

Se prepara el lugar en el cual se realizara la sesión, se recomienda que sean espacios abiertos, se realizara la presentación de los participantes como del facilitador, se dará a conocer el tema y el objetivo a tratar.</td></tr>
<tr><td rowspan="3">PRIMERA PARTE</td><td>1er Momento</td><td>La sesión dará inicio con una técnica de romper hielo denominada “Caramelo” una vez terminada dicha actividad se dará inicio a la temática sobre el reconocimiento de emociones, dentro del cual se dará a conocer las diferentes emociones que cada uno de nosotros muestra en contextos sociales y/o familiares y finalmente se harán recomendaciones para manejar aquellas emociones que nos permitan brindar una comunicación totalmente asertiva.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">2do Momento</td><td>Actividad Rompe Hielo: “Caramelo”</td></tr>
<tr><td>Se empleara en 15 minutos

Es una forma de romper el hielo puesto que en el grupo nadie se conoce: por tanto se debe llevar una o dos bolsas de caramelos de colores dependiendo de la cantidad de los participantes estos caramelos se ofrecen a todos los participantes. Algunos participantes tomaran más caramelos y otros tomaran menos; como parte del grupo nosotros también tomamos caramelos y se da inicio a la actividad una vez iniciada la actividad de rompe</td></tr>
</table>

		hielo los participantes deben mencionar una característica suya por cada caramelo que hayan tomado. Se le asignara temas a cada color de caramelo por ejemplo: *Rojo: expectativa del taller * Verde: actividades favoritas *Naranja: algo sobre la familia
SEGUNDA PARTE	**1er Momento**	Tendrá un tiempo de 45 minutos Se explica cómo es que se sienten las diferentes emociones en nuestro cuerpo, como se manifiestan para que se vayan identificando cada una: Miedo: presión en el pecho, cosquilleo en los brazos que llega hasta los dedos, sensación de frio y caliente a la misma vez que recorre todo el cuerpo, cosquilleo en la mitad de la cabeza del medio para atrás. Ahora ellos deberán escribir como se sienten en su cuerpo las siguientes emociones: Vergüenza, Tristeza, Impotencia, Angustia.
	2do Momento	Se comienza con la explicación, "ya que se haya descrito las sensaciones que producen estas emociones en nuestro cuerpo, lo que se debe tener en claro es como nuestro cuerpo nos avisara que es lo que estamos sintiendo y es justo en ese momento que debemos encargarnos de nosotros primero para que después podamos encargarnos de nuestras parejas o de nuestro círculo social porque de lo contrario será prácticamente imposible que actuemos de manera calmada y asertiva.
	3er Momento	Para poder identificar que estamos perdiendo la capacidad de actuar con la razón vamos a ponerle puntaje a situaciones que hacen que esto suceda: Se debe realizar el llenado de la siguiente tabla para el 3er momento.

ESCALA DE AUTOEVALUACIÓN

N°	INDICADORES	ESCALA				
1	Que te reten tu autoridad	1	2	3	4	5
2	Que te insulten	1	2	3	4	5
3	Que te burlen	1	2	3	4	5
4	Que te digan lo que tienes que hacer	1	2	3	4	5
5	Que te critiquen	1	2	3	4	5
6	Que te controlen	1	2	3	4	5
7	Que te mientan	1	2	3	4	5
8	Una vez que clasifico cada una de estas situaciones. Deberá describir cual es la emoción que le provoca cada una: …… …… …… …… …… …… …… ……					

SESIÓN 3

<table>
<tr><td colspan="3">“ASERTIVIDAD”</td></tr>
<tr><td>OBJETIVOS DE LA SESION</td><td colspan="2">Describir las definiciones de asertividad
Identificar reglas básicas de la comunicación asertiva
Realizar la evaluación de la sesión</td></tr>
<tr><td>TIEMPO A EMPLEAR</td><td colspan="2">45 Minutos</td></tr>
<tr><td colspan="3">DESARROLLO GENERAL DE LA SESION

El lugar en el cual se realiza la sesión, de preferencia se recomienda que sea un espacio amplio, posteriormente se realiza la presentación del tema y del objetivo a tratar.</td></tr>
<tr><td rowspan="4">PRIMERA PARTE</td><td>1er Momento</td><td>La sesión se dará inicio con la técnica de rompe hielo denominada Telaraña una vez terminada dicha actividad se dará inicio a la sesión como tal, dentro del cual se dará a conocer el concepto de asertividad y las características que este presenta y finalmente se hace una retroalimentación de lo desarrollado para que de esta manera puedan ser utilizadas al momento de aplicar la comunicación asertiva.</td></tr>
<tr><td rowspan="3">2do Momento</td><td>Actividad Rompe Hielo: “Telaraña”</td></tr>
<tr><td>Se empleara en 15 minutos</td></tr>
<tr><td>Esta actividad consiste en que un ovillo de lana será rotada y para esto los participantes deberán ponerse en círculo y se hará andar el ovillo de lana puesto que los participantes pueden arrojar el ovillo de lana a cualquier otro participante y cada vez que pase por cada participante este debe decir su color favorito al mismo tiempo debe mencionar el color favorito del otro participante y los participantes que se</td></tr>
</table>

		equivoquen deben pagar penitencia, dicha penitencia será impuesta por los mismos participantes.
SEGUNDA PARTE	**1er Momento**	Tendrá un tiempo de 30 minutos Se realiza la presentación de diapositivas en las cuales están descritas algunas de las características de la asertividad para que los participantes identifiquen en que momentos de su vida pudieron ser asertivos y a su vez se les da a conocer definiciones y características acerca de la comunicación asertiva y de qué manera dichas características pueden ser empleadas en nuestro diario vivir con nuestras parejas, amigos y familia.
	2do Momento	Al finalizar la sesión se hará un intercambio de ideas acerca de lo que se explicó y lo que se pudo observar en las diapositivas que fueron proyectadas durante la sesión.

SESIÓN 4

<table>
<tr><td colspan="3">“DERECHOS ASERTIVOS”</td></tr>
<tr><td>OBJETIVOS DE LA SESION</td><td colspan="2">Aprender a hacer valer la opinión partiendo de una situación de respeto
Describir los derechos asertivos
Realizar la evaluación de la sesión</td></tr>
<tr><td>TIEMPO A EMPLEAR</td><td colspan="2">60 Minutos</td></tr>
<tr><td colspan="3">DESARROLLO GENERAL DE LA SESION

El lugar donde se desarrolle la actividad debe ser un espacio amplio en el que las participantes puedan trabajar por sub grupos y de manera cómoda, a continuación el facilitador explicara el objetivo de sesión para dar inicio a la actividad.</td></tr>
<tr><td rowspan="3">PRIMERA PARTE</td><td rowspan="3">1er Momento</td><td>Actividad Rompe Hielo: “Alfil–Caballero-Jinete”</td></tr>
<tr><td>Se empleara en 20 minutos</td></tr>
<tr><td>De inicio, los participantes se dividen en parejas donde cada pareja se enumera del 1 a 2 posterior a eso las parejas se separan para formar dos círculos grandes, todos tomados de las manos y de espaldas (viendo para afuera del circulo), todos los números 1 formaran un circulo y los numero 2 formaran otro círculo. La dinámica consiste en hacer tres posiciones con tu pareja (Alfil, Caballero y Jinete). Se explica antes de comenzar la dinámica:
1. Alfil: Uno abraza al otro por la espalda
2. Caballero: Uno de los dos se arrodilla en una pierna y el otro le da la mano
3. Jinete: Los dos participantes se toman de los codos

Cuando la dinámica comience los dos círculos empiezan a girar rápidamente. Cuando se de la orden ¡Alfil! Sé rompen los círculos y las parejas</td></tr>
</table>

		deben buscarse y hacer lo más rápido la posición de alfil ya que esa fue la orden, una vez realizada la posición deberán volver al círculo y nuevamente se da la orden ¡Caballero! Todos rompen los círculos y se buscan a las parejas para realizar dicha posición, una vez realizada se vuelven a los círculos y se da la orden ¡Jinete! Y se rompen los círculos se buscan a las parejas y se realiza la posición y las ultimas parejas que realicen las posiciones van saliendo del juego hasta encontrar a la pareja ganadora.
SEGUNDA PARTE	**1er Momento**	Tendrá un tiempo de 30 minutos Se pedirá a cada participante que escriba en una hoja los derechos que considera que tiene en el ámbito familiar y dentro de la sociedad posterior a esa indicación se divide el grupo en cuatro subgrupos y se les pide que identifiquen 5 derechos que tengan en común en las áreas anteriormente mencionadas.
	2do Momento	Cada grupo expone sus conclusiones posteriormente se propicia el debate dentro del grupo, se pide que de nuevo se pongan por grupos y piensen nuevamente que derechos tienen las personas que rodean el contexto familiar y social una vez que hayan finalizado se comenzara con el debate y se menciona la siguiente pregunta **¿**cómo se puede respetar a los demás haciéndose respetar**?**, esta será la base para comenzar una lluvia de ideas.
	3er Momento	Finalmente se genera un espacio de reflexión de 10 minutos para llegar a un acuerdo sobre los derechos más importantes para todos y cuales se deben tener muy en cuenta en las diferentes sino en todas las áreas de la vida de cada uno de los participantes.

SESIÓN 5

<table>
<tr><td colspan="3">“ESCUCHA ACTIVA Y COMUNICACION”</td></tr>
<tr><td colspan="2">OBJETIVOS DE LA SESION</td><td>Mejorar la comunicación asertiva
Fortalecer la escucha activa
Realizar la evaluación de la sesión</td></tr>
<tr><td colspan="2">TIEMPO A EMPLEAR</td><td>60 Minutos</td></tr>
<tr><td colspan="3">DESARROLLO GENERAL DE LA SESION

El espacio para dar inicio a la actividad puede ser un lugar cerrado, se da inicio a la sesión con la explicación de la temática y también se da a conocer el objetivo. Posteriormente se da inicio a la actividad de rompe hielo.</td></tr>
<tr><td rowspan="3">PRIMERA PARTE</td><td rowspan="3">1er Momento</td><td>Actividad Rompe Hielo: “Mi Nombre Nuevo”</td></tr>
<tr><td>Se empleara en 15 minutos</td></tr>
<tr><td>Se escriben en tarjetas de colores unos nombres divertidos como los siguientes: chilindrina, cocodrilo, chilacayote, caramelito, bombín, taracol, hermosa, pimpollo, muñeco, pero antes de comenzar la actividad se les van entregando las tarjetas al azar a los participantes y el nombre que les toco será su nombre durante toda la actividad, se les explica que serán llamados solo por ese nombre durante todo el desarrollo de la sesión.</td></tr>
</table>

SEGUNDA PARTE	**1er Momento**	Tendrá un tiempo de 45 minutos Se desarrollara la Escucha Activa y se mencionaran características de la escucha activa 1. Escuchar el contenido. El contenido consiste en las palabras, hechos, ideas. 2. Escuchar la intención. Al averiguar la intención, se consigue equilibrar el contenido del mensaje que se quiere dar. 3. Valorar la comunicación no verbal del hablante: el lenguaje corporal del hablante y su contenido se escuchan de igual manera. 4. Controlar su comunicación no verbal y las emociones. Cuidar tu propio filtro emocional ayudara a tu interlocutor a mejorar su mensaje. 5. Escuchar sin juzgar. No emitir juicios de valor sobre la persona o sobre su mensaje.
	2do Momento	Se debe leer el texto "Los cuatro monjes" en el cual se trabajara la actividad: "Los cuatro monjes decidieron caminar juntos en silencio durante un mes. El primer día todo está muy bien. Pero, pasado el primer día, uno de los monjes dijo: estoy dudando de si he cerrado la puerta antes de salir del monasterio. Otro de ellos dijo: ¡Estúpido! ¡Habíamos decidido guardar silencio durante un mes y vienes tú a romperlo con esta tontería! Entonces dijo el tercero: ¿y tú, que? ¡También acabas de romperlo! Y el cuarto monje dijo: ¡A Dios gracias, yo soy el único que no he hablado!".

<table>
<tr><td></td><td></td><td>Las preguntas para trabajar sobre la lectura: ¿Cuál ha sido la actitud de los monjes? ¿Todos los monjes hablan? ¿Qué fue lo que salió mal?</td></tr>
<tr><td rowspan="2">TERCERA PARTE</td><td>1er Momento</td><td>Se desarrollara la actividad de Comunicación Asertiva y se dará a conocer características de ella en las diapositivas.</td></tr>
<tr><td>2do Momento</td><td>Para el tema de la comunicación asertiva, se mostrara como poder armar una frase de manera asertiva por medio del cual se puede comunicar lo que uno realmente quiere decir sin ningún mal entendido.
Como una especie de los MENSAJES YO y para poder lograr construir un mensaje yo, se requiere:

CONDUCTA + SENTIMIENTO + EFECTO

“PIENSO QUE… esta situación no va más” = Conducta: Describir lo que observas o escuchas (evitando los juicios).

“SIENTO QUE… estoy cansada de todo” = Sentimiento: Buscas dentro de ti que estás sintiendo.

“HAGAMOS… que esto funcione con más comunicación” = Efecto: Qué efecto produce o que consecuencia tiene “X” en mi vida. (Acuerdo entre ambas partes).</td></tr>
<tr><td colspan="3">• Se debe tener presente en todo momento lo siguiente:
Para Escuchar.
-Tener la intención y voluntad
-Tiempo
-Escuchar más que hablar
-Respira profundo y observa sus movimientos y gestos; escucha sus palabras.</td></tr>
</table>

-Evita: quejas, correcciones, juicios, decirle lo que hace mal, enseñar, burlarte/ridiculizar, sarcasmos,
Para Hablar Hablar en Primera persona -Mensaje YO: Cuando tu _____ yo me siento _____ porque (Consecuencia lógica) _____ -Quitar absolutos: “siempre, nunca, todos los días, etc.” -Describir conductas no hacer juicios -Requerir la ayuda para pensar en soluciones -Hablar poco y escuchar mucho -Repetir lo que estoy escuchando para asegurarme que entendí

SESION 6

<table>
<tr><th colspan="3">“COMUNICACIÓN NO VERBAL”</th></tr>
<tr><td>OBJETIVOS DE LA SESION</td><td colspan="2">Identificar lo que nuestro cuerpo transmite
Realizar la evaluación de la sesión</td></tr>
<tr><td>TIEMPO A EMPLEAR</td><td colspan="2">50 Minutos</td></tr>
<tr><td colspan="3">DESARROLLO GENERAL DE LA SESION

El lugar donde se desarrolle la actividad debe ser amplio en el que los participantes puedan tomar asiento de manera cómoda y a continuación se explicara el objetivo de sesión y se hará una pequeña introducción del tema a tratar esto con la finalidad de dar inicio a la actividad.</td></tr>
<tr><td rowspan="3">PRIMERA PARTE</td><td rowspan="3">1er Momento</td><td>Actividad Rompe Hielo “Mi Persona Favorita”</td></tr>
<tr><td>Se empleara un tiempo de 10 minutos</td></tr>
<tr><td>Se dividen a los participantes en dos grupos donde cada participante elegirá un personaje representativo y lo imitara o lo dibujara para que el grupo lo adivine y el equipo que más personajes adivine será el equipo ganador.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">SEGUNDA PARTE</td><td rowspan="2">1er Momento</td><td>Tendrá un tiempo de 40 minutos</td></tr>
<tr><td>Para lograr que los participantes comprendan el hecho de que nosotros como personas también comunicamos con nuestro cuerpo por lo tanto la escucha es muy importante al momento de tener una comunicación asertiva y para este fin se reproducirá el video de Teresa Baró, “10 puntos clave en la escucha activa, señales no verbales” en el cual se explica la importancia de la escucha activa en una conversación.</td></tr>
</table>

	2do Momento	Posterior al video se realiza un ejercicio de contacto visual donde los participantes mantienen contacto visual en silencio durante 10 minutos.
	3er Momento	Como última actividad los participantes ejercitaran la conversación durante 15 minutos en grupos de tres poniendo la atención será puesta en la persona que está hablando, poniendo especial atención en la escucha activa y el contacto visual.
	4to Momento	Durante el tiempo de trabajo, se dialogara sobre los comportamientos individuales y las respuestas que se tienen en las distintas situaciones lo que da pie a que cada participante pueda reconocer su propia asertividad.

SESIÓN 7

<table>
<tr><td colspan="3">“OPOSICION ASERTIVA”</td></tr>
<tr><td>OBJETIVOS DE LA SESION</td><td colspan="2">Mejorar la forma de negarse
Determinar situaciones en las que es necesario decir NO
Realizar la evaluación de la sesión</td></tr>
<tr><td>TIEMPO A EMPLEAR</td><td colspan="2">50 Minutos</td></tr>
<tr><td colspan="3">DESARROLLO GENERAL DE LA SESION

Los participantes estarán en un lugar amplio en el que los participantes puedan trabajar por subgrupos cómodamente, se les explicara el tema y el objetivo de la sesión a desarrollar.</td></tr>
<tr><td rowspan="3">PRIMERA PARTE</td><td rowspan="3">1er Momento</td><td>Actividad de Rompe Hielo “La Cucaracha Asustada”</td></tr>
<tr><td>Se empleara un tiempo de 10 minutos</td></tr>
<tr><td>Se pide a los participantes que hagan un circulo grande donde el facilitador inicia la actividad con una pelota se la entrega a un participante quien debe ponerla a circular pasándosela de participante en participante y cada vez que el facilitador haga sonar un silbato la pelota deberá cambiar de dirección y el participante que no reaccione rápidamente a la orden del silbato deberá pagar una penitencia la cual estará impuesta por el mismo grupo.</td></tr>
<tr><td rowspan="2"></td><td rowspan="2"></td><td>Tendrá un tiempo de 40 minutos</td></tr>
<tr><td>Por medio de diapositivas se explica las características acerca del equilibrio entre dos extremos DECIR SIEMPRE SI y DECIR SIEMPRE NO y que dentro de la asertividad es bueno en ocasiones decir “NO”.</td></tr>
</table>

SEGUNDA PARTE	**1er Momento**	1. Debes en cuando la palabra “NO” puede ser incomoda de pronunciar pero suele traer beneficios en ocasiones para toda la vida: 2. Aprender a decir “NO” hace que una persona tenga mayor control de sus interacciones sociales y familiares. 3. Además que saben muy bien lo que pueden o NO hacer 4. Son realistas respecto a sus capacidades, cualidades y deseos. 5. decir NO también implica que saben aceptar otro NO 6. Quienes aprenden a negarse de manera acertada mantienen buenas relaciones con los demás, ya que evitan malos entendidos y peleas, se ahorran problemas. 7. Saber decir NO hace que se respeten sus puntos de vista, principios y valores y de igual forma aceptan y respetan los de los demás
	2do Momento	Después de la explicación se invita a los participantes a ponerse cómodos y a prestar atención para ver el video: “Tome el control de su vida” de Henry Cloud y John Townsend.
	3er Momento	Se mostrara imágenes a los participantes y ellos deberán elegir en cuales de ellas se debe decir “NO” , seguidamente se deberá generar un espacio de reflexión con respecto al contenido de los videos y la relación con algunos conceptos ya expuestos con anterioridad.

SESIÓN 8

<table>
<tr><th colspan="3">“CERRANDO LO APRENDIDO”</th></tr>
<tr><td colspan="2">OBJETIVOS DE LA SESION</td><td>Reconocer lo aprendido con anterioridad
Plasmar en un mural todo lo aprendido
Realizar la evaluación final</td></tr>
<tr><td colspan="2">TIEMPO A EMPLEAR</td><td>50 Minutos</td></tr>
<tr><td colspan="3">DESARROLLO GENERAL DE LA SESION

El lugar debe ser amplio preferentemente abierto en el que los participantes se sientan relajados para trabajar de manera introspectiva sobre todas la sesiones posteriormente se desarrollara el mural que los mismos participantes realizaran.</td></tr>
<tr><td rowspan="3">PRIMERA PARTE</td><td rowspan="3">1er Momento</td><td>Actividad de Rompe Hielo “Las Islas”</td></tr>
<tr><td>Se empleara un tiempo de 10 minutos</td></tr>
<tr><td>En un inicio en el piso se debe dibujar cuatro islas como de metro y medio cada una cerca de la otra y se las nombrara como se desee que sean nombres completamente divertidos, se pide a los participantes que se dividan en números iguales y se sitúen en las islas, se comienza a contar un historia de que en una isla hace erupción un volcán y que para que sus habitantes no mueran deben saltar a las otras islas para salvarse y así sucesivamente hasta que quede una sola isla y los participantes que no logren ingresar a las islas y se caigan pagan penitencia la cual como en las otras sesiones estará impuesta por el mismo grupo de participantes.</td></tr>
</table>

SEGUNDA PARTE	**1er Momento**	Tendrá un tiempo de 30 minutos Todos los participantes se pondrán manos a la obra y elaboraran un mural en el cual podrán plasmar todo lo aprendido durante el desarrollo de las sesiones anteriores y deberán explicarlas.
	2do Momento	El facilitador preguntara a los participantes por qué en algunas ocasiones no han podido emplear una comunicación asertiva en sus conflictos personales, posteriormente se hará un compromiso para aplicar con mayor frecuencia la comunicación asertiva en su diario vivir.
	3er Momento	Se realizara una convivencia final con los participantes del programa.

5. 6. LOGROS INICIALES

- Que las participantes tengan la capacidad de incorporar la información de la problemática desarrollada.

- Que las participantes puedan expresar las problemáticas que ellas mismas viven dentro de sus hogares en relación a la comunicación.

- Que puedan ser empáticas con las mujeres que tomen la palabra para expresar sus ideas.

- Que las participantes expongan sus problemas cotidianos en relación a la violencia conyugal.

- Que las participantes apliquen dichos conocimientos adquiridos en el programa en su vida diaria.

- Que las participantes logren involucrarse en algún momento con el programa de entrenamiento de habilidades comunicativas basadas en la asertividad.

- Que las participantes puedan asumir mayor responsabilidad en la participación activa del programa.

- Que las mujeres participantes del programa se empoderen y se apropien de sus emociones, sentimientos y así de esa manera también poder expresarlos con toda libertad y seguridad.

- Que las participantes tengan de manera consciente que los Servicios Legales Integrales Municipales (SLIM) son parte natural de cada una de sus vidas.

- Que las participantes presenten mayor interés por las sesiones del programa.

- Que las participantes sean concientizadas acerca del área de Psicología dentro de las dependencias del Servicio Legal Integral Municipal.

5. 7. EXPERIENCIAS

En cuanto a las experiencias son significativas para el proceso del presente trabajo y al escuchar los relatos de los comunarios del municipio de Achocalla y la observación de la interacción interpersonal; fue lo que me ayudo para poder plantear el presente Programa de intervención.

- En un inicio está la impresión en la etapa de ambientación de ver la forma de vida dentro del municipio de Achocalla en su totalidad como ser la convivencia, su desenvolvimiento personal, las relaciones interpersonales, algunos aspectos culturales, entre otros.

- Ya integrada en las oficinas del Servicio Legal Integral Municipal (SLIM), al momento de emplear las técnicas de entrevista a las mujeres, observe a su vez, la demanda de las mismas, donde pedían el apoyo psicológico, en diferentes aspectos de su diario vivir.

- El trabajo realizado dentro de las oficinas del Servicio Legal Integral Municipal (SLIM), como apoyo del área de psicología, dicha estancia dentro de las dependencias fue completamente enriquecedor debido a que pude adquirir nuevos conocimientos y experiencias.

- Al inicio de la sesión de inducción, la presencia de las participantes fue rotunda en un principio todo fue un reto para poder lograr captar el interés en las mujeres y de esta manera poder motivarlas a seguir con las siguientes sesiones.

- Durante la presentación y la explicación del propósito de dicho entrenamiento las participantes estaban con bastantes expectativas y con toda la predisposición a participar en las siguientes sesiones ya que el tema les pareció bueno y les agrado la idea de que ya exista un área de psicología dentro de las oficinas del SLIM en el Municipio de Achocalla.

- Como experiencia positiva debe destacarse el hecho de que las personas del municipio de Achocalla son cálidas en el trato y desde el momento que llegue siempre me brindaron una mano amiga, mostrando su predisposición y colaboración.

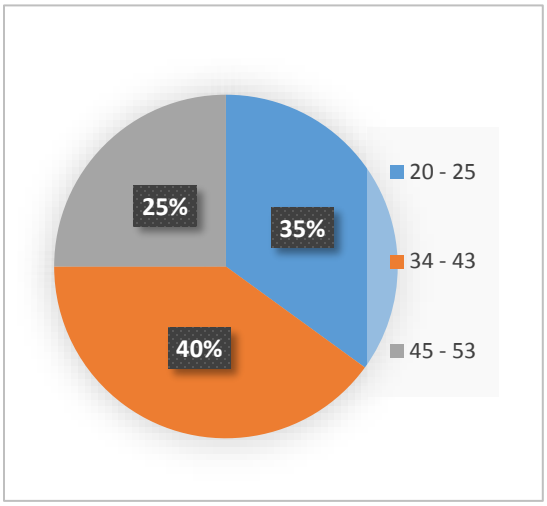
SEXTO CAPITULO

RESULTADOS DE LA INTERVENCION

Se describen los resultados en relación a los datos demográficos de las participantes del programa a su vez con la aplicación del test de asertividad el nivel de conocimiento y se muestra los resultados del análisis del pre test y post test a través de las tablas y gráficos.

6. 1. DATOS SOCIO - DEMOGRÁFICOS

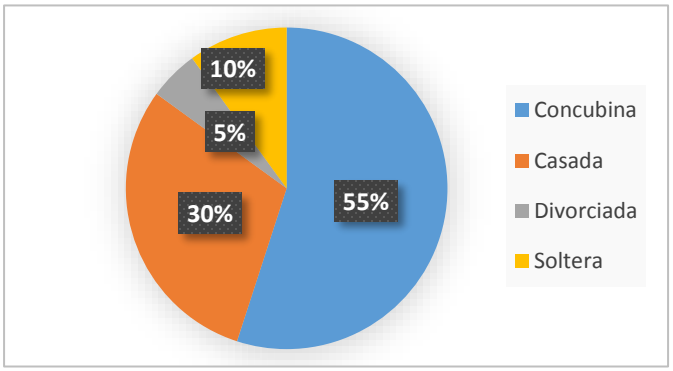
6. 1. 1. Edad de las mujeres que participan del programa



Cantidad	Personas	Años
2	personas	25
1	Persona	20
5	Personas	43
3	Personas	34
1	persona	53
4	Personas	45
4	personas	23
TOTAL: 20		

Los datos extraídos de los rangos de edad de las mujeres participantes del programa, el 40% se encuentran en la edad de edad de 34 a 43 años las cuales presentan problemas conyugales, seguida del 25% que se encuentra dentro de 45 a 53 años y a pesar de la edad, estas últimas presentan problemas conyugales y el restante pero no menos importante el 35% se encuentra dentro del rango de 20 a 25 años y es justamente las que requieren mayor atención para la prevención acerca de la violencia conyugal para que en posteriores años no continúen teniendo problemas conyugales.

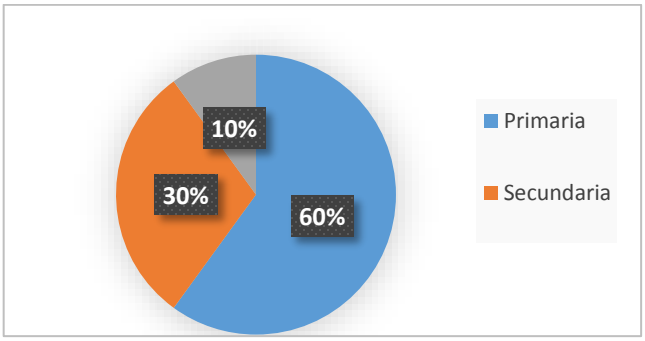
6. 1. 2. Estado Civil de las mujeres que participan del programa



Cantidad	Estado Civil
11	Concubinas
6	Casadas
1	Divorciada
2	Solteras

Según los datos hallados señala que el 55% de las mujeres se encuentra en estado de concubinato y a pesar de esto son las que presentan mayores problemas lo que se debe en su mayoría a factores socio - culturales, seguido de un 30% de las mujeres que se encuentran casadas.

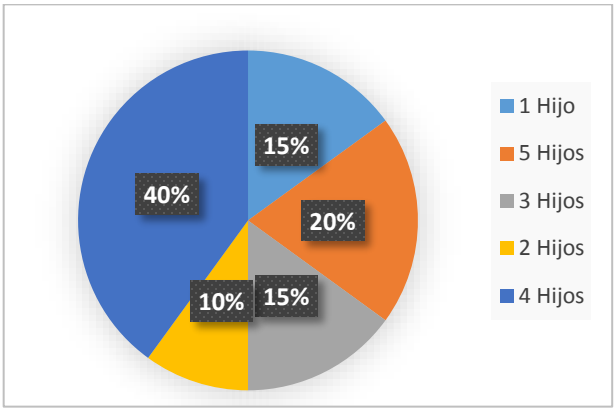
6. 1. 3. Nivel de Instrucción de las mujeres que participan del programa



Cantidad	Nivel de Instrucción
12	Primaria
6	Secundaria
2	Superior

El grafico presenta que el 60% de las mujeres tienen un nivel de instrucción primario lo que nos indica que mientras las mujeres no tienen información son las que presentan mayor problema, seguida de un 30% de las mujeres que tienen un nivel de instrucción secundario y el restante 10% de las mujeres tienen un nivel de instrucción superior.

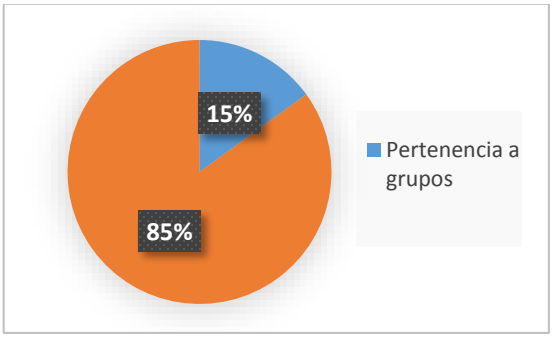
6. 1. 4. Número de hijos de las mujeres que participan del programa



Cantidad	Número de Hijos
3	Un Hijo
4	Cinco Hijos
3	Tres Hijos
2	Dos Hijos
8	Cuatro Hijos

Como se observa en el grafico el 40% de las mujeres que participaron del programa tienen cuatro hijos lo que nos hace pensar que los problemas son mayores debido a la cantidad de hijos, seguido de un 20% de las mujeres tienen 5 hijos y con un 15% de las mujeres tienen entre 1 y 3 hijos.

6. 1. 5. Pertenencia a Grupos de las mujeres que participan del programa



Cantidad	Pertenencia a Grupos
17	Sin pertenencia
3	Con pertenencia

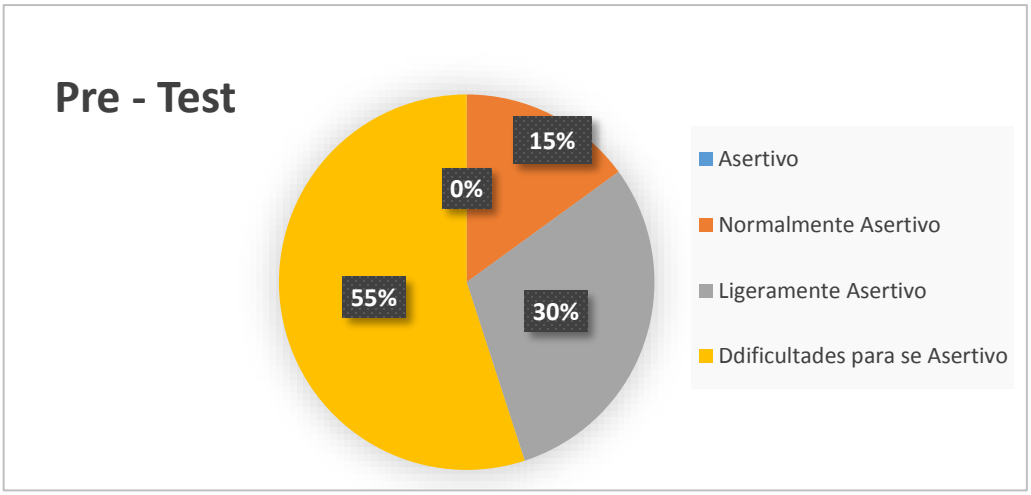
Los datos hallados muestran que el 85% de las mujeres que participaron en el programa no tienen pertenencia a ninguna agrupación política por lo que podemos decir que no es determinante en el hecho de que existan mayores problemas en relación a dicha pertenencia y un 15 % de las mujeres pertenecen a una agrupación.

6. 2. RESULTADOS SEGÚN PRUEBAS APLICADAS

6. 2. 1. Test de Asertividad (Shelton, N., Burton, S.)

- **Aplicación en la etapa de Pre – Test**

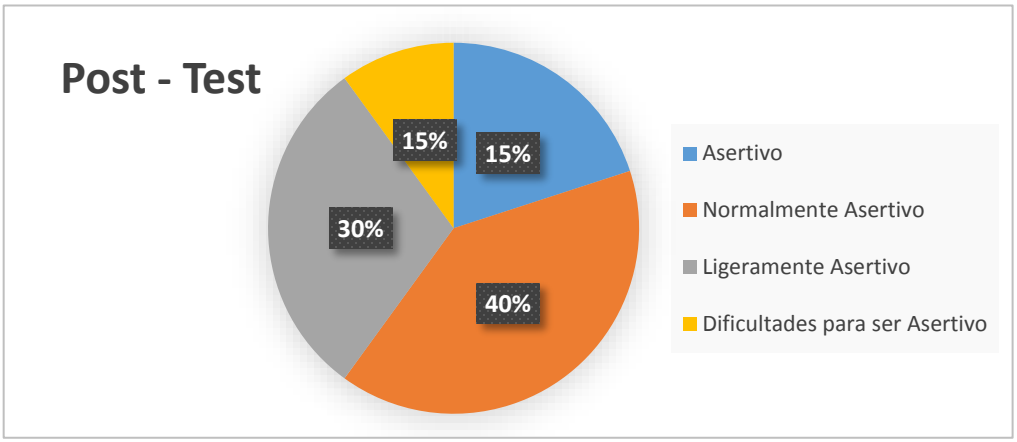
Cantidad	Puntuación	Categoría
0	----	Asertivo
3	46 – 54 - 50	Normalmente Asertivo
6	35 – 41- 41 - 44 – 37 - 44	Ligeramente Asertivo
11	22 – 27 – 33 – 35 – 23 – 22- 30 – 34 – 26 – 33 - 24	Dificultades para ser Asertivo



Según los datos hallados se observa que el 55% de la población que participara del programa presenta dificultades para ser asertivo por lo que decimos que no tienen un conocimiento básico de la asertividad, seguido por un 30% que es ligeramente asertivo lo que nos permite decir que tiene un básico conocimiento de la asertividad, y un 15% de la población practica ser asertivo en su cotidiano vivir.

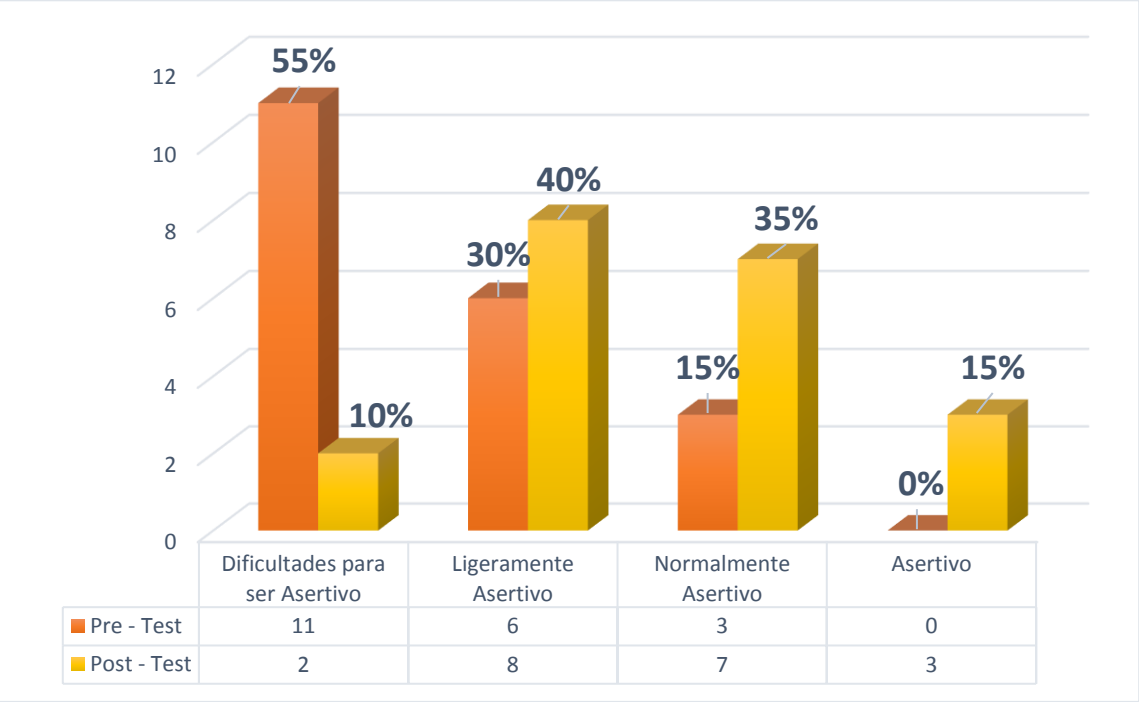
- **Aplicación en etapa de Post – Test**

Cantidad	Puntuación	Categoría
3	56 – 59 – 57	Asertivo
8	45 – 48- 50 – 53 – 46 – 55- 47	Normalmente Asertivo
6	37 – 39 – 44 – 42 – 38- 45 – 43 - 40	Ligeramente Asertivo
3	25 – 29	Dificultades para ser Asertivo



Como se observa en el grafico el 40% de la población que participo del programa es normalmente asertivo lo que nos permite decir que el programa obtuvo resultados modificando y aumentando el conocimiento acerca de la asertividad, seguida del 30% que es ligeramente asertivo lo que nos da como resultado que la población obtuvo un aumento en el conocimiento acerca de la asertividad, un 15% de la población es asertivo lo que nos permite deducir que la población adquirió ciertas habilidades y conocimiento acerca de la asertividad y finalmente un 15% de la población no pudo lograr interiorizar los conocimientos acerca de la comunicación asertiva.

- **Comparación entre el Pre – Test y el Post – Test**



De acuerdo al grafico se muestra la diferencia existente entre la primera aplicación del pre – test con la segunda aplicación del post – test.

Teniendo así un 55% tienen dificultades para ser asertivo antes de la ejecución del programa y disminuye notablemente a un 10% después de la ejecución del programa.

En la segunda barra se observa un 30% son ligeramente asertivos con conocimientos básicos esto antes de la ejecución del programa y se observa un leve aumento de un 40%.

En la tercera barra que pertenece a la categoría de normalmente asertivo se tiene un 15% antes de la ejecución del programa y un 35% después de la ejecución del programa.

Y finalmente en la cuarta barra con la categoría de Asertivo se tiene un 0% antes de la ejecución del programa y un 15% después de la ejecución del programa.

6. 2. 2. HOJAS DE AUTOEVALUACIÓN

- **Hoja de Autoevaluación de "Conociendo al Grupo"**

Ítems	Categorías	20 Participantes	Porcentaje
La sesión me parece	a) Interesante	12	60%
	b) Poco interesante	5	25%
	c) Nada interesante	3	15%
Mi participación durante la sesión ha sido	a) Regular	18	90%
	b) Activa	2	10%
	c) Participativa	0	0%
Lo que aprendí de la sesión me parece	a) Útil	7	45%
	b) Poco útil	9	35%
	c) Nada útil	4	20%

El cuadro nos muestra que al 60% de las participantes les pareció interesante la primera sesión, seguida del 25 % les pareció poco interesante y por último el 15% el tema les pareció nada interesante.

De acuerdo al segundo ítem, la participación en la sesión ha sido del 90% regular, el 10% su participación fue activa durante la sesión y por último el 0% fue completamente participativa.

El tercer ítem, el 45% de las participantes les pareció poco útil lo que se vio en la primera sesión, el 35% les pareció útil la información que fue expuesta y por último el 20% les pareció nada útil lo que se desarrolló durante la sesión.

- **Hoja de Autoevaluación de "Reconociendo Emociones"**

Ítems	Categorías	20 Participantes	Porcentaje
La sesión me parece	a) Interesante	10	50%
	b) Poco interesante	8	40%
	c) Nada interesante	2	10%
Mi participación durante la sesión ha sido	a) Regular	15	75%
	b) Activa	5	25%
	c) Participativa	0	0%
Lo que aprendí de la sesión me parece	a) Útil	15	75%
	b) Poco útil	5	5%
	c) Nada útil	0	0%

Los datos hallados nos muestra que al 50% de las participantes les pareció interesante la sesión, el 40% les pareció poco interesante finalmente el 10% el tema les pareció nada interesante.

El segundo ítem, su participación en la sesión ha sido del 75% regular, el 25% su participación fue activa durante la sesión y por último el 0% fue participativa.

De acuerdo al tercer ítem, el 75% de las participantes les pareció poco útil lo que se vio en la primera sesión, el 5% les pareció útil la información que fue expuesta y por último el 0% les pareció nada útil lo que se desarrolló durante la sesión.

- **Hoja de Autoevaluación de "Asertividad"**

Ítems	Categorías	20 Participantes	Porcentaje
La sesión me parece	a) Interesante	15	75%
	b) Poco interesante	5	25%
	c) Nada interesante	0	0%
Mi participación durante la sesión ha sido	a) Regular	4	20%
	b) Activa	9	45%
	c) Participativa	7	35%
Lo que aprendí de la sesión me parece	a) Útil	12	60%
	b) Poco útil	8	40%
	c) Nada útil	0	0%

Como se observa en el cuadro al 75% de las participantes les pareció interesante el tema de la tercera sesión, seguida del 25% que les pareció poco interesante el tema y el 0% el tema les pareció nada interesante.

Y en el segundo ítem, la participación en la sesión ha sido del 20% regular, el 45% su participación fue activa durante la sesión y por último el 35% fue completamente participativa.

Y por último el tercer ítem, el 60% de las participantes les pareció poco útil lo que se vio en la primera sesión, el 40% les pareció útil la información que fue desarrollada y por último el 0% les pareció nada útil lo que se desarrolló durante la sesión.

- **Hoja de Autoevaluación de "Derechos Asertivos"**

Ítems	Categorías	20 Participantes	Porcentaje
La sesión me parece	a) Interesante	17	85%
	b) Poco interesante	3	15%
	c) Nada interesante	0	0%
Mi participación durante la sesión ha sido	a) Regular	5	25%
	b) Activa	5	25%
	c) Participativa	15	50%
Lo que aprendí de la sesión me parece	a) Útil	17	85%
	b) Poco útil	3	15%
	c) Nada útil	0	0%

La información descrita muestra que al 85% de las participantes les pareció interesante la sesión, el 15% les pareció poco interesante la sesión y por último el 0% el tema les pareció nada interesante.

A sí mismo en el segundo ítem, la participación en la sesión ha sido de 25% regular, el 25% de su participación fue activa durante la sesión y por último el 50% fue de manera participativa.

Ahora en el tercer ítem, el 85% de las participantes les pareció poco útil lo que se vio en la primera sesión, el 15% les pareció útil la información que fue expuesta y por último el 0% les pareció nada útil lo que se desarrolló durante la sesión.

- **Hoja de Autoevaluación de "Escucha Activa y Comunicación"**

Ítems	Categorías	20 Participantes	Porcentaje
La sesión me parece	a) Interesante	12	60%
	b) Poco interesante	7	35%
	c) Nada interesante	1	5%
Mi participación durante la sesión ha sido	a) Regular	7	35%
	b) Activa	4	20%
	c) Participativa	9	45%
Lo que aprendí de la sesión me parece	a) Útil	15	75%
	b) Poco útil	5	25%
	c) Nada útil	0	0%

El dato extraído nos muestra que el 60% de las participantes les pareció interesante la información de la sesión, seguida del 35% les pareció poco interesante la información y por último el 5% el tema les pareció nada interesante.

En el segundo ítem se habla de la participación durante la sesión la cual ha sido de 45% fue completamente participativa, seguidamente del 35% su participación fue regular, y por último el 20% de su participación fue activa durante la sesión.

El tercer ítem, el 75% de las participantes les pareció poco útil lo que se vio durante la sesión, el 25% les pareció útil la información que fue expuesta y por último el 0% les pareció nada útil lo que se desarrolló durante la sesión.

- **Hoja de Autoevaluación de "Comunicación No Verbal"**

Ítems	Categorías	20 Participantes	Porcentaje
La sesión me parece	a) Interesante	18	90%
	b) Poco interesante	2	10%
	c) Nada interesante	0	0%
Mi participación durante la sesión ha sido	a) Regular	0	0%
	b) Activa	1	5%
	c) Participativa	19	95%
Lo que aprendí de la sesión me parece	a) Útil	19	95%
	b) Poco útil	1	5%
	c) Nada útil	0	0%

Como se observa en el cuadro el 90% de las participantes les pareció interesante la sesión, seguida del 10% les pareció poco interesante y por último el 0% el tema les pareció nada interesante.

De acuerdo al segundo ítem, la participación en la sesión ha sido de 95% completamente participativa, el 5% su participación fue activa durante la sesión y por último el 0% fue regular.

El tercer ítem, el 95% de las participantes les pareció útil lo que se vio en el desarrollo de la sesión, el 5% les pareció poco útil la información que fue expuesta y por último al 0% de las participantes les pareció nada útil lo que se desarrolló durante la sesión.

- **Hoja de Autoevaluación de "Oposición Asertiva"**

Ítems	Categorías	20 Participantes	Porcentaje
La sesión me parece	a) Interesante	19	95%
	b) Poco interesante	1	5%
	c) Nada interesante	0	0%
Mi participación durante la sesión ha sido	a) Regular	0	0%
	b) Activa	0	0%
	c) Participativa	20	100%
Lo que aprendí de la sesión me parece	a) Útil	20	100%
	b) Poco útil	0	0%
	c) Nada útil	0	0%

Según los datos hallados se muestra que al 95% de las participantes les pareció interesante el desarrollo de la sesión, seguida del 5 % les pareció poco interesante y por último el 0% el tema les pareció nada interesante.

En el segundo ítem se observa la participación durante la sesión que ha sido del 100% completamente participativa.

De acuerdo al tercer ítem, el 100% de las participantes les pareció útil lo que se desarrolló en la sesión.

- **Hoja de Autoevaluación de "Cerrando lo Aprendido"**

Ítems	Categorías	20 Participantes	Porcentaje
La sesión me parece	a) Interesante	19	95%
	b) Poco interesante	1	5%
	c) Nada interesante	0	0%
Mi participación durante la sesión ha sido	a) Regular	0	0%
	b) Activa	0	0%
	c) Participativa	20	100%
Lo que aprendí de la sesión me parece	a) Útil	17	85%
	b) Poco útil	3	15%
	c) Nada útil	0	0%

Se observa en el cuadro que al 95% de las participantes les pareció interesante, seguida del 5% que les pareció poco interesante.

De acuerdo al segundo ítem, la participación durante la sesión ha sido del 100% completamente participativa.

Por ultimo en el tercer ítem, el 85% de las participantes les pareció útil lo que se desarrolló en la sesión, seguida del 15% les pareció poco útil la información que fue expuesta.

6. 2. 3. BITÁCORAS DE SESIÓN

En algunas bitácoras que se les facilitaba a las participantes una vez terminada cada una de las sesiones se encontró es sus relatos de vida algunas frases que llamaron la atención respecto a la relación de pareja:

- **Conducta de hostilidad dentro de las parejas**

"…cuando mi esposo llega borracho me obliga a tener relaciones sexuales y no me pregunta si yo quiero o no quiero tener y me hace nomas…" también se encontró relatos similares en otras descripciones "…todas las veces que discutimos con mi esposo, él siempre me pega por eso no le digo nada y le hago caso nomas…" existe cierto temor latente en las mujeres que sufren violencia física de que por no hacer caso a lo que él diga sucedan hechos de violencia.

- **Comparación no te arreglas, otras personas**

"mi esposo siempre me dice porque no te arreglas, estas fea, sucia deberías ser como esas mujeres que se ven bien…" en su mayoría los relatos hablan de las comparaciones con otras mujeres "…comunicación con mi pareja no hay porque él no me pregunta a veces cuando nos invitan a algún lugar él me dice te vas a arreglar no quiero que me hagas quedar mal…" está también el hecho de ver a las mujeres como objeto de premiación ante los demás "…mi esposo siempre me está comparando con otras mujeres de todo se queja, de mi comida, de mi ropa, que no hago nada me dice y de eso discutimos siempre…" quizá en todas las parejas donde no existe un buen relacionamiento, este tipo de comentarios es muy frecuente.

- **Comunicación Agresiva grito maltrato indiferencia**

"…a veces cuando él llega a la casa, llega enojado y comienza a gritarme a mí a mis hijos… " algunos relatos mencionan características similares "…nosotros discutimos y nos gritamos siempre porque no hay dinero, porque mis hijos se portan mal, porque él llega tarde y otras cosas que siempre hay en pareja…" es común encontrar este tipo de

justificaciones en las parejas "cuando nosotros queremos hablar de las cosas, no podemos porque siempre terminamos gritando y al final mi esposo se sale a la calle…" a su vez es también muy recurrente que las parejas no quieran enfrentar el problema como tal y terminan huyendo de alguna manera.

6. 3. RESULTADOS DE LA INTERVENCION

6. 3. 1. Área Afectiva

Dentro de la pareja no existe un vínculo socio - afectivo de respeto mutuo, ya que dentro de su comunicación existen palabras que son humillantes, hirientes y ofensivas que poco a poco van minimizándolas.

Para provocar los conflictos afectivos lo que la pareja hace es minimizar las competencias de las mujeres tanto dentro y fuera del hogar en sus conocimientos y en sus habilidades personales.

La comunicación se ve distante ya que poco a poco el vínculo afectivo entre los dos como pareja va disminuyendo con todas las discusiones que van teniendo y claro está que el nivel afectivo personal de las mujeres se encuentra bajo, razón por la cual se consideró desarrollar el siguiente programa de habilidades comunicativas basadas en la asertividad.

Todo esto con la finalidad de prevenir la violencia conyugal ya que también se puede observar en los relatos que la violencia está inmiscuida dentro de las relaciones de pareja que en su mayoría está haciendo que el amor propio en ellas mismas se vaya desvaneciendo de manera muy enmascaradas.

6. 3. 2. Área Conductual

En este apartado se menciona que las mujeres con todas estas discusiones y peleas van quedando en un estado vulnerable lo que hace que fácilmente caigan en las consecuencias de lo que es la violencia.

Dentro del área conductual hablamos de la dependencia emocional y/o económica, van presentando conductas de retraimiento dejando de ir a los lugares donde solían distraerse, se comienza a tener una conducta de timidez y/o temor a comunicarse con las demás personas incluso quizá en casos extremos hasta con la propia familia.

Dentro de las conductas está la hostil la cual a base de amenazas y golpes se logra que las mujeres no defiendan sus derechos asertivos, entonces, se logra que las mujeres se queden sujetas a un ambiente hostil y lleno de agresiones físicas de las cuales muchas no logran salir de esta situación.

Y con la implementación del programa de entrenamiento varias de las mujeres podrán cambiar de actitud pero no de manera agresiva sino de la mejor manera la cual es siendo asertivo tanto en su comunicación como en su conducta y de esta manera lograr aportar con la disminución de los casos de violencia conyugal.

6. 3. 3. Área Comunicacional

Claro está que en los relatos y en la participación de las mujeres en el programa que la comunicación dentro de sus hogares en la mayoría de los casos es completamente lineal donde no existe la comunicación dentro de la pareja.

La comunicación normalmente tiene varias interferencias cuando el ambiente no es adecuado ya sea por desconfianza, por imposicionamiento de poder ante un fuerte y un débil y la comunicación termina siendo vertical, esta se traduce en la inhibición de los procesos de dialogo, de encuentro por el cual se produce el distanciamiento.

Este hecho hace que muchas veces la comunicación esta polarizada entre el victimador y la víctima, por tanto, lo que existe entre ellos son únicamente prescripciones unidireccionales como forma de comunicación.

Ya una vez ejecutado el programa, las participantes muestran mayor desenvolvimiento en su comunicación y según ellas mismas lo mencionan que la comunicación dentro de sus hogares va mejorando de a poco ya que van aplicando algunas habilidades aprendidas.

SEPTIMO CAPITULO

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7. 1. CONCLUSIONES

El Presente trabajo de "Entrenamiento de Habilidades Comunicativas Basadas en la Asertividad para Prevenir la Violencia Conyugal en Mujeres del Municipio de Achocalla", se propuso entrenar las habilidades comunicacionales de esta población, comprendida por mujeres. El programa se efectuó en el Municipio de Achocalla bajo las dependencias del Servicio Legal Integral Municipal (SLIM), el cual está ubicado en la ciudad de El Alto.

- Se mejoraron las habilidades comunicativas basadas en la asertividad en las mujeres del municipio de Achocalla y con esto se logró también prevenir la violencia conyugal dentro de las parejas.

- Tanto el Test de Asertividad como el cuestionario cerrado que deben ser aplicados antes y después del entrenamiento nos sirven para ver el conocimiento de asertividad, y para también identificar el estilo de comunicación que las mujeres participantes emplean en su diario vivir, es su relacionamiento interpersonal, con su familia y con su pareja.

De acuerdo a los gráficos

- A mayor nivel de instrucción educativa el maltrato baja razón por la cual se considera necesario que se pueda brindar mayor información relevante en relación a las relaciones sanas y en pro de la prevención de la violencia.

- De acuerdo al estado civil de las mujeres del municipio de Achocalla tanto el concubinato como el de casada hace que las mujeres se pongan en mayor riesgo y las hace más vulnerables a cualquier tipo de violencia.

- La violencia ha calado tanto que ya no hay el respeto de la ética y la moralidad.

- La violencia está siendo naturalizada que van dejando poco a poco de darle la importancia que se merece.

- La edad riesgo de las mujeres está dentro de los 34 a 43 años.

- Se ha incrementado el conocimiento de la comunicación asertiva en las mujeres del municipio de Achocalla.

- Se actuó en pro de la prevención primaria de la violencia conyugal dentro del municipio de Achocalla.

- En la evaluación de la asertividad dentro de la fase de pre – test, las puntuaciones que se muestran son bajas debido a la falta de conocimiento de conceptos acerca de la comunicación asertiva.

- Ya ejecutado el programa los resultados expuestos reflejan puntajes completamente positivos razón por la cual se deduce que el proceso del programa ejerce influencia en las participantes.

- Las mujeres del Municipio de Achocalla con el programa descubren, e identifican sus propias habilidades asertivas y poco a poco las van implementando dentro de sus contextos familiares y sociales.

- En definitiva; el mayor aporte que tiene la presente investigación será de mucha importancia para el SLIM del Municipio de Achocalla, debido a que puede ser tomado como punto de referencia para futuras investigaciones, así como también posteriores cambios y mejoramientos en la comunicación interpersonal es por ello que se pretende implementar el presente plan de entrenamiento sobre las

habilidades comunicativas asertivas con la finalidad de mejorar la comunicación de pareja y así coadyuvar a la prevención de la violencia conyugal.

7. 2. RECOMENDACIONES

Al Servicio Legal Integral Municipal (SLIM) del Municipio de Achocalla.

- Dar continuidad al Programa de Entrenamiento de Habilidades Comunicativas Basadas en la Asertividad, puesto que, servirá para prevenir la violencia conyugal en las mujeres del Municipio de Achocalla.

- Planear y elaborar nuevos talleres tomando como base el programa para que vayan a coadyuvar la temática todo esto en pro de la población femenina y para un buen relacionamiento en la familia y en la pareja.

- Promover la aplicación del presente Entrenamiento de Habilidades Comunicativas Asertividad en los diferentes cantones, en pro de las mujeres del Municipio de Achocalla.

- Se recomienda al municipio que cualquier alcalde independientemente de la propuesta política debiera preservar la unidad de desarrollo humano con aquellas instituciones que coadyuven como los SLIM e incorporar el apoyo constante a través del POA y fortalecer los programas de prevención.

- Incorporar con ítem a aquellas personas que trabajan en el área de SLIM; psicólogo, trabajador social y abogado.

- Garantizar cualquier tipo de programas que estén destinadas a preservar el estado vital de las personas respetando la dignidad humana, los derechos humanos y sobre todo ejerciendo una cultura de paz.

- Garantizar los servicios psicológicos con todos aquellos requerimientos que deban darse como tener un gabinete psicológico con pruebas psicológicas pero sobre todo garantizar la estabilidad laboral de las personas que van a trabajar.

- Mayor visibilizacion del área de psicología con actividades que apoyen a la sociedad, ya que existe una necesidad sumamente latente de la participación del mismo en distintas áreas y con la sociedad en general.

- Se recomienda también implementar carteleras de información o boletines informativos actualizados, para que la información perdure por mucho tiempo y se haga llegar a todos los interesados.

- Se recomienda también, que las autoridades que estén a favor del bienestar psicológico y social de su propia población, desarrollen temas de apoyo en pro de los mismos con actividades de interacción social, asimismo podrían implementar algunas normas que cooperen a frenar la violencia conyugal dentro del Gobierno Autónomo Municipal Ecológico Productivo de Achocalla (G.A.M.E.P.A.).

A la población:

- A toda la población en situaciones de vulnerabilidad tener información asertiva acerca de la importancia de preservar el estado físico, afectivo y social de las personas.

- Se recomienda a las personas mantener una comunicación sincera y fluida con la pareja.

- Se recomienda que antes de contraer cualquier proceso de enamoramiento o relacionamiento de pareja se tenga que brindar información sobre el rol y las funciones dentro de la expectativa de vida de la pareja.

- Antes de contraer matrimonio se recomienda a la población que debieran participar en talleres psicológicos destinados a mejorar las relaciones de pareja a nivel de comunicación.

- En caso de ser pareja conviviente se recomienda brindar prevención en temas de violencia de género y todas las formas de violencia para tomar en cuenta al momento de ingresar en un estado de enojo mutuo.

- Se recomienda practicar una buena comunicación en pareja para que las discusiones sean resueltas dentro de los márgenes del respeto mutuo y sin ningún tipo de exaltación en las emociones.

- Se recomienda que la información aprendida en las sesiones sea difundida a otras mujeres de las diferentes comunidades dentro del Municipio de Achocalla.

A nivel general:

- Se recomienda incluir en el sistema de educación el programa de entrenamiento de habilidades comunicativas esto como forma de prevención primaria ya que es en esta etapa donde las parejas pueden necesitar de estas sesiones para que comiencen o continúen una relación totalmente positiva con una comunicación asertiva todo con la finalidad de prevenir la violencia conyugal a posterior y por lo tanto esto hará que también se desarrollen las habilidades de comunicación asertiva, que promuevan personas satisfechas consigo mismas, con una comunicación clara y segura de mayor respeto hacia uno mismo y hacia los demás.

- Se recomienda a las juntas vecinales, comités y sindicatos tomar muy en cuenta el crecimiento de la violencia conyugal dentro del municipio de Achocalla para que de esta manera se puedan tomar cartas en el asunto, como realizar talleres, charlas que brinden información que vayan en pro de la prevención de cualquier tipo de violencia.

- Se recomienda a la posta sanitaria que se realicen de manera inmediata los respectivos descargos de los casos que ingresen como violencia con toda la población considerada vulnerable (mujeres, niños y adultos mayores).

- Se recomienda a las instituciones que apoyan para la prevención de cualquier forma de violencia; diseñar estrategias de comunicación asertiva a través de un programa mayor y de esta manera se facilite el proceso de transmisión de la información brindada.

BIBLIOGRAFIA DE REFERENCIA

CANTERA, L., “Maltrato Infantil y Violencia Familiar de la ocultación a la prevención”, Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo en El Salvador. PNUD, 2002, 32pp

CASTANYER Olga, (2014). La asertividad: expresión de una sana autoestima. (36ª Edición). España

ECHEBURUA E., Personalidades Violentas, Madrid, pirámide, 1998.

ECHEBURUA, E y DEL CORRAL, Manual de Violencia Familiar. Siglo XXI, Madrid, 1998.

FERREIRA, G. Hombres Violentos, Mujeres Maltratadas, Ed. Sudamericana. Buenos Aires, 1992.

FERREIRA, G. Clínica Victimologica en Casos de Violencia Conyugal. Ed. Sudamericana Buenos Aires, 1997.

FONSECA, M., WHETTEN, D., CAMERON, K. Y BUDJAC, B., “Taller de expresión profesional”. Primera edición, México: Pearson educación. 2012

KAPLIN, M. (1998). Una Pedagogía de la comunicación. Madrid: Ediciones de la Torre.

LABRADOR, F. J., PAZ RINCON, P., FERNANDEZ – VELASCO, R., Mujeres Víctimas de la Violencia Domestica. Programas de Actuación, Madrid 2004.

LLACUNA MORENA, JAUME Y PUJOL FRANCO, LAURA La conducta asertiva como habilidad social Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales España, 2004

MARTÍNEZ N. & SANZ M. “Entrenamiento en habilidades sociales aplicada a jóvenes tímidos”. Universidad de Oriente 2001.

MEZA A. “Definición Medición y Entrenamiento de la asertividad.” En Revista de Psicología de la Universidad Ricardo Palma. Libro Amigo, 1992.

MILLON T., “La Personalidad y sus Trastornos”, Barcelona, Martínez Roca, 1994.

PAPALIA, Feldman, “Desarrollo Humano”, Ed. Mexicana. 2012 respecto a la última edición.

SALOVEY Peter y MAYER John, “Inteligencia Emocional - IE”, 1990.

RISO, Walter, “Cuestión de dignidad – aprenda a decir no”, Ed. Norma, Barcelona, 2002.

ROGERS, FITZPATRICK y STEVENS, HERCULY. “Dinámicas de Comunicación”, Ed. EGO, Barcelona, 1980.

ROBBINS, S. et al., “Administración: Un empresario competitivo”. 3ra. Edición. México: Pearson educación. 2013

SATIR, V., “Ejercicios para la Comunicación Humana”. Ed. Pax México, 1991.

SMITH, Manuel J. “Cuando digo no, me siento culpable”, Ed. Grijalbo, Barcelona, 1977.

TINTAYA, Porfidio, Proyecto de Investigación (1ra Edición). Bolivia, 2008

VAN-DER, Carlos (2003). “El Libro de las Habilidades de Comunicación”, Editorial Díaz de Santos, Madrid.

WILSON, Ringo. “Psicología y Comunicación interpersonal”, Ed. Freud, Bucaramanga, 1992.

FUENTES ELECTRONICAS

Anguiano, América: Comunicación Asertiva
http://www.intosol.com.mx/espacio/cont/gi/comase.htm (consulta: 04 de 05 del 2004)

Asertividad 2009, "Técnicas Verbales de Comunicación" http://laasertividadgel.blogspot.com/2009/II/tecnicas-verbales-de-comunicacion.html

Asertividad Bibliotecaria siglo XXI (s.f.) "Tipos de Comunicación". Recuperado de: http://sities.google.com/site/asertividadbibliotecaria/tipos-de-comunicación

CABALLO V. (1983) ""Asertividad definiciones y dimensiones" Estudios de Psicología Nro. 13 - Universidad Autónoma de Madrid. Disponible en: http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=65876

CODINA JIMÉNEZ, A. (2004). *Saber escuchar. Un intangible valioso*. España: Intangible Capital, núm. 3, septiembre-octubre. Recuperado de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=54900303

http://www.psicoglobal.com/blog/asertividad-saber-decir-no

SALTÓ SÁNCHEZ, Carme "Entrenamiento en asertividad" http://www.psicologiaonline.com (Consulta: 07 de 05 del 2004)

http://seie.minedu.gob.bo/reportes/estadisticas/grupo1/promovidos

http://www.educarueca.org/spip.php?article691 Regulación De Conflictos Interpersonales

ANEXOS

BITACORA DE SESION

Nombre:	Fecha:
Tema visto en la sesión:	

Reflexiona un momento antes de comenzar a escribir

En la bitácora menciona:

¿Cómo te sentiste en la sesión?

¿Qué es lo que te parece más importante del tema?

¿Cómo recibes la participación de tus compañeros?

¿Qué fue lo que te gustó y lo que no te gustó?

¿Cómo relacionas este tema con tu vida personal?

¿Hubo algo que quisiste compartir y por alguna razón no lo hiciste? Si es el caso ¿Encuentras algo que te haya limitado en la participación?

HOJA DE AUTOEVALUACION

Nombre:……

Edad:……..

Fecha:……..

Marca la opción que mejor te parezca.

1.- ¿La sesión me pareció?

a) Interesante

b) Poco interesante

c) Nada interesante

2.- ¿Mi participación durante la sesión ha sido?

a) Activa

b) Regular

c) Participativa

3.- ¿Lo que aprendí en la sesión me parece?

a) Útil

b) Poco útil

c) Nada útil

TEST DE ASERTIVIDAD

Responde a las siguientes afirmaciones para valorar tu capacidad asertiva. Escribe un **3** si la respuesta es **siempre**, un **2** si la respuesta es **a veces**, y **1** si la respuesta es **Nunca.**

Al terminar suma los puntajes de cada columna y consulta la tabla de resultados.

		Siempre	**A Veces**	**Nunca**
1	Puedo halagar sin dificultad a un compañero, un amigo o un miembro de mi familia.			
2	Puedo expresar mis sentimientos abiertamente.			
3	Puedo admitir haber cometido un error.			
4	Puedo pedir una aclaración sin dificultad.			
5	Puedo decir "no" cuando alguien me pide algo injusto.			
6	Puedo decir a la gente que no me gusta su comportamiento.			
7	Puedo responder con asertividad a una humillación verbal.			
8	Puedo responder con firmeza cuando alguien valora mis ideas.			
9	Puedo decir a la gente cuánto me ha ofendido.			
10	Sé que decir cuando recibo un halago.			
11	Puedo elegir mi propio estilo de vida aunque los demás difieran.			
12	Puedo mantener contacto visual cuando expreso mis sentimientos, deseos y necesidades.			
13	Cuando me enfado puedo expresarme sin demostrar mi irritación, mi frustración o mi decepción.			
14	Puedo proceder ante los conflictos de forma constructiva.			
15	Puedo pedir ayuda a los demás.			
16	Puedo expresar mis discrepancias y opiniones sin dificultad.			
17	Puedo pedir una aclaración acerca de una expresión no verbal.			
18	Utilizo afirmaciones en primera persona en vez de en segunda.			
19	Puedo aceptar los halagos.			
20	Siendo confianza en mis capacidades.			
	TOTALES			

RESULTADOS

TEST DE ASERTIVIDAD[1]

De 55 a 60 puntos

Es asertivo de forma constante y probablemente procedes bien en la mayor parte de las situaciones.

De 45 a 55 puntos

Es normalmente asertivo. En algunas situaciones tiende a serlo de forma natural, pero tal vez desee desarrollar sus capacidades adicionales.

De 35 a 45 puntos

Es ligeramente asertivo. Identifique esas situaciones en las que le gustaría mejorar dicha clase de comportamiento y revise las técnicas apropiadas para ello.

De 20 a 35 puntos

Tiene dificultades para ser asertivo. Revise con mayor detenimiento las técnicas que le permitan mejorar su comportamiento.

---

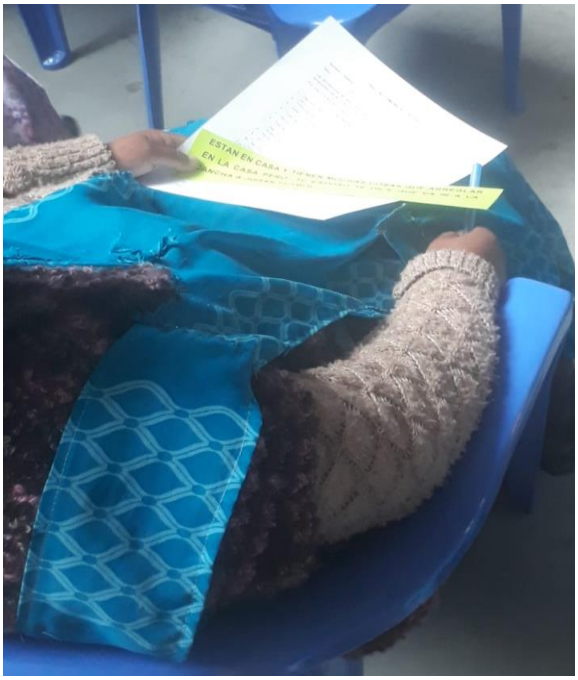
[1] Shelton, N., Burton, S. (2004) Asertividad. Haga oír su voz sin gritar. FC Editorial, pps.114 – 119

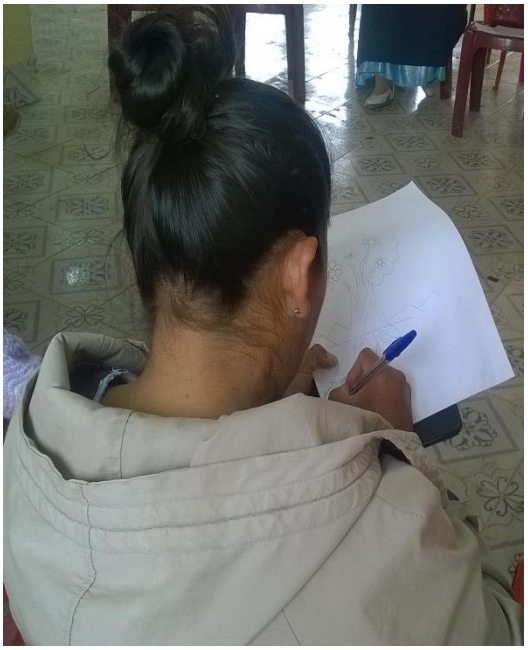
Palacio Consistorial Gobierno Autónomo Municipal Ecológico Productivo de Achocalla

Lugar donde se desarrolló el programa de:

“Entrenamiento de Habilidades Comunicativas basadas en la Asertividad para Prevenir la Violencia Conyugal”

Participantes del taller llenando el pre test y las hojas de autoevaluación





Programa en ejecución

Las participantes del programa llenando del post test

Participantes de programa realizando las dinámicas de las sesiones

Compartiendo experiencias entre las participantes del programa