



Cómo ser asertivo para alcanzar objetivos

Apellidos, nombre	Mengual Recuerda, Ana ¹ (anmenre1@upv.es) Juárez Varón, David ² (djuarez@upv.es)
Departamento	¹ Departamento de Organización de Empresas ² Departamento de Ingeniería Mecánica y de Materiales
Centro	Universitat Politècnica de València



1 Resumen de las ideas clave

En este artículo se presentan los pasos para actuar asertivamente, a fin de que ayude a sacar el máximo partido de uno mismo y a que uno se sienta más satisfecho y seguro de sí mismo. Este comportamiento asertivo se puede poner en práctica en el ámbito tanto profesional como personal.

2 Objetivos

Una vez asimilados los contenidos de este documento, el alumno debe ser capaz de:

- Identificar qué es la asertividad.
- Descubrir los pasos para ser asertivos.
- Determinar cuán asertivos somos.

3 Introducción

La asertividad es la capacidad de expresar las necesidades, deseos, ideas, opiniones, de forma honesta, directa y apropiada, de manera que haga sentirse satisfecho con uno mismo, sin menospreciar o atender, los derechos e intereses de los demás (Castanyer, 1996) (Moreno, 2012).

Una conducta asertiva supone capacidad para mantener una conversación, para expresar una negativa cuando sea necesario, para recibir positivamente una crítica...

En el comportamiento asertivo interviene tanto la comunicación verbal como no verbal (Bach, 2012):

- Voz: modulada, fluida, sin vacilaciones, acorde con lo que se dice.
- Postura: erguida/ firme.
- Cabeza: firme, no rígida.
- Cara: expresión relajada, acorde con lo expresado.
- Contacto visual: firme y relajado.
- Brazos, manos: relajados, moviéndose con facilidad (no frotarse las manos, no encogerse de hombros..).

Hay varias razones fundamentales para ser asertivo (50Minutos, 2017):

- Aumenta las probabilidades de conseguir lo que se desea.
- Permite sentirse satisfecho con uno mismo.
- La asertividad acrecienta la autoestima.



4 Desarrollo

Un comportamiento asertivo supone numerosas ventajas, tanto para la propia persona como para la empresa en la que pueda trabajar. Estas ventajas se podrían resumir en (Avendaño Ortiz, 2014) (Moreno, 2012):

Ventajas personales:

- Un comportamiento asertivo permite sentirse más satisfecho con uno mismo y con la manera de afrontar problemas o situaciones delicadas.
- Ayuda a aprovechar al máximo tanto el potencial propio, como el de los colaboradores.
- Incrementa la probabilidad de obtener resultados y logros más satisfactorios para todos.
- Disminuye el nivel de estrés, ya que facilita la anticipación a las situaciones de conflicto, ayudando a manejarlas de manera eficiente.

Ventajas empresariales:

- La empresa puede contar con empleados más seguros de sí mismos y competentes, promoviendo una mayor colaboración y flexibilidad entre departamentos y personas.
- Permite una comunicación más directa y menos subterfugios.
- Las cuestiones se resuelven en primera instancia, evitando que se conviertan en problemas a largo plazo.

4.1 Pasos de la asertividad

Para ser asertivo hay que llevar a cabo los siguientes pasos básicos que consisten en:

1. Escuchar activamente lo que se dice: Asegurar que se comprende perfectamente lo que se está pidiendo, mostrando a la otra persona que se le presta atención y se la atiende.
2. Decir “no” cortés pero firmemente. No crear falsas esperanzas.
3. Dar razones. Explicarlas si es necesario.
4. Ofrecer alternativas.

Para decir NO hay que tener un SÍ más fuerte dentro

4.2 Asertividad en el trabajo: dirigir asertivamente

La asertividad en el trabajo contribuye a una mayor satisfacción personal y mejora las relaciones interpersonales.

Es fundamental desarrollar habilidades asertivas en el ámbito laboral, siguiendo estos pasos:

1. Reflexionar sobre los objetivos y metas propias.



2. Garantizar que se poseen las habilidades necesarias para mantener el empleo actual: para ello, es importante buscar formación continua, promover un buen ambiente laboral o controlar los hábitos perjudiciales que interfieren en el trabajo, entre otros.
3. Aprender a manejar la ansiedad general en el entorno laboral.
4. Perfeccionar el arte de mantener buenas relaciones interpersonales en el trabajo.

4.3 Guía para ser asertivo en el trabajo

- Facilitar a los demás la realización de lo que se desea que hagan.
- Practicar el feedback positivo: elogiar a los demás para evitar que sean menospreciados, tanto si tienen razón como si se equivocan, y para proteger la propia posición:
 - Como superior: se debe dar información.
 - Como subordinado: se puede decir no a un superior. La mayoría de los jefes son humanos, y responderán, si se presenta la negativa de un modo adecuado, con una razón específica.
 - Como trabajador independiente, dueño de la propia empresa: se debe defender el valor de los servicios propios.
- Identificar las conductas problemáticas en las relaciones interpersonales en el trabajo y trabajar deliberadamente para cambiarlas; ya sea reduciendo la ansiedad asociada a ellas o modificando efectivamente el patrón de comportamiento.

ACTIVIDAD: CUESTIONARIO DE ASERTIVIDAD

Vas a averiguar ahora tu grado de asertividad. Para ello cumplimenta por favor, el siguiente cuestionario, para conocer si has de seguir trabajando para mejorar tu comportamiento asertivo:

Tabla 1. Cuestionario de asertividad

¿ERES ASERTIVO?				
<i>Averigua tu grado de Asertividad:</i>				
	<i>1= A menudo</i>	<i>2 = A veces</i>		
	<i>3 = Rara vez</i>	<i>4 = Nunca</i>		
	1	2	3	4
1. En una reunión difícil, cuando la tensión está muy alta, soy capaz de exponer mi punto de vista con seguridad en mí mismo				
2. Si me siento inseguro de algo, no me cuesta pedir ayuda				



3. Si alguien me trata de forma injusta y agresiva, sé controlar la situación con seguridad en mí mismo.				
4. Cuando alguien está siendo sarcástico a mis expensas o a expensas de los demás, me siento capaz de exponer mi opinión sin alterarme				
5. Si me tratan con desprecio o condescendencia, me defiendo con franqueza sin recurrir a la agresividad				
6. Si tengo motivos para creer que están abusando de mí, lo hago notar sin poner cara larga ni disgustarme				
7. Cuando alguien me pide permiso para hacer algo que prefiero que no haga, como por ejemplo fumar, digo que no sin sentirme culpable				
8. Si alguien pide mi opinión sobre algo, me siento la bastante tranquilo para darla, aun cuando sé que mi opinión no va a ser bien recibida				
9. Trato con mis superiores con facilidad y de forma efectiva				
10. Si me venden un producto defectuoso o de mala calidad en una tienda o en un restaurante, reclamo mis derechos sin atacar a la otra persona				
11. Cuando tengo en perspectiva una oportunidad importante, hablo por mí mismo				
12. Cuando veo que un asunto no marcha bien, lo preveo con antelación, antes de que se convierta en un desastre en potencia				
13. Cuando tengo que dar una mala noticia, lo hago sin ponerme nervioso ni preocuparme en exceso				
14. Si necesito algo, lo pido con franqueza y sin rodeos				
15. Cuando alguien no escucha lo que tengo que decir, le hago ver mi punto de vista sin ser estridente ni compadecerme de mí mismo				
16. Cuando alguien me malinterpreta, se lo hago notar sin sentirme culpable y sin que la otra persona se sienta humillada				
17. Cuando no comparto la opinión de la mayoría, expongo mi punto de vista sin pedir disculpas ni ser autoritario				
18. Acepto las críticas con buen humor				
19. Sé hacer un cumplido sin sentirme violento o que suene a lisonjeo				
20. Cuando me enfado, soy capaz de expresar mi punto de vista sin sentar juicio ni sentirme defraudado conmigo mismo				
TOTAL :				
BAREMO:	<i>"A menudo" = 1 punto</i>	<i>"A veces" = 2 puntos</i>		
	<i>"Rara vez" = 3 puntos</i>	<i>"Nunca" = 4 puntos</i>		
PUNTUACIÓN TOTAL:				
INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS:				



- **20-25:** Eres una persona segura y asertiva en tu forma de llevar las situaciones.
- **25-35:** Sabes ser asertivo, y te beneficiaría trabajar más asertivamente.
- **35-50:** Tu comportamiento asertivo carece de constancia y deberías de trabajar para mejorarlo.
- **50-80:** Necesitas trabajar considerablemente para mejorar tu comportamiento asertivo.

5 Cierre

A lo largo de este objeto de aprendizaje se ha establecido la importancia del comportamiento asertivo, en el que interviene tanto la comunicación verbal como no verbal.

Se han analizado las ventajas de un comportamiento asertivo, dado que conlleva a que los trabajadores se sientan más satisfechos, y a lograr sacar el máximo partido de cada uno. Al mismo tiempo, los trabajadores asertivos son más seguros de sí mismos y más competentes.

Además, se han estudiado los pasos para ser asertivo los cuales pasan por: escuchar, decir “no” cortés pero firmemente, dar razones y ofrecer alternativas

Finalmente se plantea un ejercicio, con la finalidad de que el alumno pueda analizar su grado de asertividad, como punto de partida hacia el desarrollo y mejora de esta importante habilidad directiva.

6 Bibliografía

50Minutos. (2017). *Desarrolla tu asertividad: Los secretos para reafirmarse sin aplastar a los demás*. 50Minutos.es. <https://books.google.es/books?id=ab-kDgAAQBAJ>

Avenidaño Ortiz, H. K. (2014). *La comunicación asertiva como ventaja competitiva*.

Bach, E. (2012). *La asertividad*. Plataforma.

Castanyer, O. (1996). *La asertividad. Expresión de una sana autoestima*. Bilbao: Descleé de Brouwer.

Janssen, C. H. C. (2024). La introducción de objetivos SMART en un entorno educativo. *Educación Química*, 35(2), 100-107.

Moreno, L. P. (2012). *Libro de las habilidades directivas, El. 3a edic.* Editorial Díaz de Santos, S.A. <https://books.google.es/books?id=xGi9LLr7b8oC>

Valls, A. (2010). *Las 12 habilidades directivas clave*. Grupo Planeta Spain.