

COMUNICACIÓN ASERTIVA Y PERCEPCIÓN DE ÉXITO

Páez, Ángel; Castellanos, Jorge; Neüman, María Isabel

COMUNICACIÓN ASERTIVA Y PERCEPCIÓN DE ÉXITO

Páez, Ángel

Universidad de Boyacá

aepaezmoreno@gmail.com

Castellanos, Jorge

Universidad de Boyacá

jlcastellanos@uniboyaca.edu.co

Neüman, María Isabel

Universidad de Zulia

mneumang@gmail.com

Material original e inédito para su primera publicación en la Revista académica
Hologramática

Fecha de recepción: 12-5-22

Fecha de aceptación: 15-6-22

Resumen

Páez, Ángel; Castellanos, Jorge; Neüman, María Isabel

Esta investigación es de tipo correlacional, puesto que trata de comprobar la hipótesis de que cuando una persona practica la comunicación asertiva, tiene una percepción de éxito elevada. La población estuvo constituida por todos los profesores y estudiantes de las carreras de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas y la Facultad de Ciencias Humanas y Educativas de la Universidad de Boyacá. Se calculó una muestra para el caso de los estudiantes de $n = 198$, con una población $N = 405$, un margen de error del 5% y un nivel de confiabilidad del 95%. Finalmente, acerca de la correlación entre las dos variables, la correlación existe, aunque no es fuerte.

Palabras clave: comunicación asertiva - percepción de éxito - comunicación interpersonal – éxito – humanidades - ciencias sociales.

Abstrato

Esta pesquisa é do tipo correlacional, pois tenta verificar a hipótese de que quando uma pessoa pratica uma comunicação assertiva, ela tem uma alta percepção de sucesso. O objetivo geral do artigo era estabelecer a relação entre a comunicação assertiva e a percepção do sucesso. A população consistia de todos os professores e estudantes da Faculdade de Ciências Sociais e Jurídicas e da Faculdade de Ciências Humanas e Educacionais da Universidade de Boyacá. Foi calculada uma amostra para o caso de estudantes de $n = 198$, com uma população $N = 405$, uma margem de erro de 5% e um nível de confiabilidade de 95%. Finalmente, em relação à correlação entre as duas variáveis, a correlação existe, embora não seja forte.

Palavras-chave: comunicação assertive - percepção do sucesso - comunicação interpessoal – sucesso – humanidades - ciências sociais.

Abstract

This research is of a correlational type, since it tries to verify the hypothesis that when a person practices assertive communication, they have a high perception of success. The population consisted of all the professors and students of the Faculty of Social and Legal Sciences and the Faculty of Human and Educational Sciences of the University of Boyacá. A sample was calculated for students of $n = 198$, with a population $N = 405$, a margin of error of 5% and a reliability level of 95%. Finally, about the correlation between the two variables, the correlation exists, although it is not strong.

Key words: assertive communication - perception of success - interpersonal communication – success – humanities - social sciences.

INTRODUCCIÓN

Esta investigación es de tipo correlacional, puesto que trata de comprobar la hipótesis de que cuando una persona practica la comunicación asertiva, tiene una percepción de éxito elevada. Esta investigación se realizó con los docentes y estudiantes de las carreras de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad de Boyacá.

Este tipo de investigación se basa fundamentalmente en la observación. En ella las diferentes variables que forman parte de una situación o suceso determinados no son controladas. Estos tipos de investigación se centran en la comparación de determinadas características o situaciones en diferentes sujetos en un momento concreto, compartiendo todos los sujetos la misma temporalidad (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Páez, Ángel; Castellanos, Jorge; Neüman, María Isabel

El estudio se basa en la estructura multidimensional del constructo de asertividad de León y Vargas (2014). Encontramos en este estudio que hay 6 subdimensiones de la comunicación asertiva y que cada una de ellas representa una apreciación distinta de las personas.

De igual forma, abordamos el concepto ‘comunicación asertiva’ como la base ideal del desarrollo de las comunicaciones interpersonales. Riso (1987, p. 3), define una persona asertiva como aquella que: “Es capaz de ejercer y/o defender sus derechos personales, como, por ejemplo, decir “no”, expresar desacuerdos, dar una opinión contraria y/o expresar sentimientos negativos sin dejarse manipular, como lo hace el sumiso, y sin manipular ni violar los derechos de los demás, como hace el agresivo”. En otras palabras, quien es asertivo en su comunicación maneja un equilibrio emocional entre la pasividad y la agresividad. Vive este equilibrio en sus interacciones y relaciones comunicativas a partir de reconocer el valor que tiene su interlocutor.

Respecto del concepto percepción de éxito, el ser humano lo percibe fundamentalmente por medio de dos tipos de enfoques, que se entienden como una orientación hacia el ego o hacia la tarea. Se tomaron los postulados de Cervelló, Escartí y Balagué (1999), Cervelló y Santos-Rosa (2000, 2001) del *Cuestionario de Percepción de Éxito* de Roberts y Balagué (1991) y de Roberts, Treasure y Balagué (1998). Este cuestionario es una escala compuesta por 12 ítems, de los cuales 6 miden criterios de éxito orientados a la tarea, (por ejemplo: «Al practicar en las clases de educación física, siento que tengo éxito cuando alcanzo una meta») y 6 miden criterios de éxito orientados al ego, (por ejemplo: «Al practicar en las clases de educación física siento que tengo éxito cuando gano»).

COMUNICACIÓN ASERTIVA Y PERCEPCIÓN DE ÉXITO

Páez, Ángel; Castellanos, Jorge; Neüman, María Isabel

Esta investigación dentro de su origen, cuenta con conceptos como la relación maestro – estudiante, y procura que se estudie con un especial cuidado ya que, la importancia de que los maestros y maestras conozcan los componentes emocionales que están presentes en su interacción con los alumnos y que se traducen como competencias emocionales, que pueden identificarse a partir de la interacción verbal y no verbal con los alumnos, las formas de organización de la clase, el manejo del espacio, de la norma y las metodologías empleadas” (Aguirre, Mesa, Morales Saldarriaga, 2008, pp. 49-53)

De no abordarse el problema de la comunicación asertiva y la percepción de éxito en estudiantes y profesores, se pondría en riesgo la posibilidad de generar un clima organizacional en el que proliferen las relaciones sanas, la construcción de propuestas que demanda la sociedad y el futuro profesional exitoso de los egresados.

Los principales motivos para haber investigado sobre el tema en referencia, en principio, son dejar como aporte algunas pautas para mejorar los procesos de comunicación interpersonal entre profesores y estudiantes. La médula espinal de toda institución educativa son sus estudiantes y es por ello que se considera que ellos serían los principales beneficiarios, así como también los profesores de las carreras seleccionadas. Además, más allá de la realidad de la Universidad de Boyacá, el estudio podría ser útil para los pares de investigación en América Latina.

Referentes teóricos

La comunicación asertiva debe ser:

Páez, Ángel; Castellanos, Jorge; Neüman, María Isabel

entendida como la capacidad de expresar de manera directa, opiniones, creencias, posturas, derechos, deseos y emociones de manera eficaz, sin violar los derechos de los demás. Además de estrechar las relaciones, la asertividad permite a los individuos sentirse bien, lo cual fortalece la percepción que tienen de sí mismos al ejercer influencia recíproca sobre las llamadas autorreferencias o *self views* (autoestima, autoconcepto, autoeficacia, etc.), consideradas variables cognitivas mediadoras del comportamiento” (Universidad del Rosario, 2010, p. 1)

Relacionando la definición anterior con la persona como tal, se define entonces la asertividad como

la habilidad personal que permite expresar sentimientos, opiniones y pensamientos, en el momento oportuno, de la forma adecuada y sin negar ni desconsiderar los derechos de los demás, al mismo tiempo que se les respetan sus opiniones. Se expresa de una manera para interactuar efectivamente en cualquier situación que permite a la persona ser directa, honesta y expresiva. El principio de la asertividad es el respeto profundo del yo, sólo al sentar tal respeto, podemos respetar a los demás. Se trata de mantener el equilibrio emocional. Saber decir y saber escuchar. Ser muy positivo y usar correctamente el lenguaje no verbal. Es importante aclarar que ser asertivo es el resultado de una serie de conductas tanto aprendidas como adquiridas por cada individuo, admitiendo que es un estilo de comunicación que se puede adquirir con un entrenamiento consiente.” (Aguirre, Mesa, Morales y Saldarriaga, 2008, pp. 49-53)

En esta investigación se implementó la escala de medición de asertividad utilizada, revisada y actualizada por León (2014). Se retomó el estudio desarrollado para adaptar la escala Rathus a una muestra de estudiantes de educación superior costarricense. Se utilizaron los mismos datos con el fin de someter a prueba la estructura multidimensional del constructo,

Páez, Ángel; Castellanos, Jorge; Neüman, María Isabel

propuesta por dichos autores en el estudio original. También, se aporta nueva evidencia, basado en el análisis de estructuras de covarianza, de la validez convergente y divergente de las puntuaciones de la escala.

Respecto a la percepción de éxito, se tomaron los postulados de Cervelló, Escartí y Balagué (1999), Cervelló y Santos-Rosa (2000-2001) del Cuestionario de Percepción de Éxito de Roberts y Balagué (1991) y Roberts, Treasure y Balagué (1998). Este cuestionario es una escala compuesta por 12 ítems, de los cuales 6 miden criterios de éxito orientados a la tarea, denominándose este factor Orientación a la Tarea (por ejemplo. «Al practicar en las clases de educación física, siento que tengo éxito cuando alcanzo una meta») y 6 miden criterios de éxito orientados al ego, denominándose este factor Orientación al Ego (por ejemplo. «Al practicar en las clases de educación física siento que tengo éxito cuando gano»). Las respuestas están formuladas en una escala tipo Likert en la que cada ítem tiene un rango de respuesta de 0 a 100. El 0 corresponde a totalmente en desacuerdo y el 100 a la totalmente de acuerdo con la formulación de la frase. La versión española de este cuestionario ha mostrado la misma distribución factorial y coeficientes de consistencia interna semejantes a los obtenidos en alumnos de educación física europeos y americanos (Cervelló, Del Villar, Jiménez, Ramos y Blázquez, 2003, p. 185)

Metodología

La investigación fue tipo cuantitativa con un diseño de campo no experimental y transeccional, siguiendo lo expuesto por Hernández et al. (2014) “la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos.” (p.152)

Páez, Ángel; Castellanos, Jorge; Neüman, María Isabel

Así mismo, la técnica utilizada fue la encuesta pues ayuda a proporcionar una descripción de tendencias cuantitativas.

La población estuvo constituida por los profesores y estudiantes de las carreras de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas y la Facultad de Ciencias Humanas y Educativas de la Universidad de Boyacá. Se calculó una muestra para el caso de los estudiantes de $n = 198$, con una población $N = 405$, un margen de error del 5% y una confiabilidad del 95%; siguiendo la fórmula $n = Z^2 \cdot (p) \cdot (1 - p) / c^2$. Donde Z es igual al nivel confianza, p al valor de 0.5 y c al margen de error.

El diseño de investigación fue correlacional a través del coeficiente de correlación de Pearson. En estadística, el coeficiente de correlación de Pearson es una medida lineal entre dos variables cuantitativas. De manera menos formal, podemos definir el coeficiente de correlación de Pearson como un índice que puede utilizarse para medir el grado de relación de dos variables siempre y cuando ambas sean cuantitativas y continuas (Coeficiente De Correlación Lineal De Pearson, s/f)

Resultados

Decimos que la correlación entre dos variables X e Y es perfecta positiva cuando exactamente en la medida que aumenta una de ellas aumenta la otra. En los fenómenos humanos, fuertemente cargados de componentes aleatorios, “no suelen ser posible establecer relaciones funcionales exactas, puesto que puede haber muchas variables entre X y Y” (Coeficiente De Correlación Lineal De Pearson, s/f, p. 69)

COMUNICACIÓN ASERTIVA Y PERCEPCIÓN DE ÉXITO

Páez, Ángel; Castellanos, Jorge; Neüman, María Isabel

El coeficiente de correlación de Pearson es un índice cuyos valores absolutos oscilan entre 0 y 1. Cuanto más cerca de 1 esté el valor, mayor es la correlación, mientras que la correlación es menor, cuando el valor sea más cercano de cero. Un coeficiente de correlación se dice que es significativo si se puede afirmar, con una cierta probabilidad, que es diferente de cero. Más estrictamente, en términos estadísticos, preguntarse por la significación de un cierto coeficiente de correlación no es otra cosa que preguntarse por la probabilidad de que tal coeficiente proceda de una población cuyo valor sea de cero (Véase Coeficiente De Correlación Lineal De Pearson)

Pero ha de decirse que una correlación significativa no necesariamente ha de ser una correlación fuerte; simplemente es una correlación diferente de cero. O, en otros términos, es una correlación que es poco probable que proceda de una población cuya correlación es cero. Tan solo se está diciendo que se ha obtenido "algo" (Coeficiente De Correlación Lineal De Pearson)

En esta investigación tomamos como variable independiente a la comunicación asertiva y a la percepción de éxito como la variable dependiente, da como resultado el siguiente cuadro y la posterior gráfica:

	VI	VD
I V Correlación de Pearson	1	,211
		*
Sig. (bilateral)		,015
N	133	133

COMUNICACIÓN ASERTIVA Y PERCEPCIÓN DE ÉXITO

Páez, Ángel; Castellanos, Jorge; Neüman, María Isabel

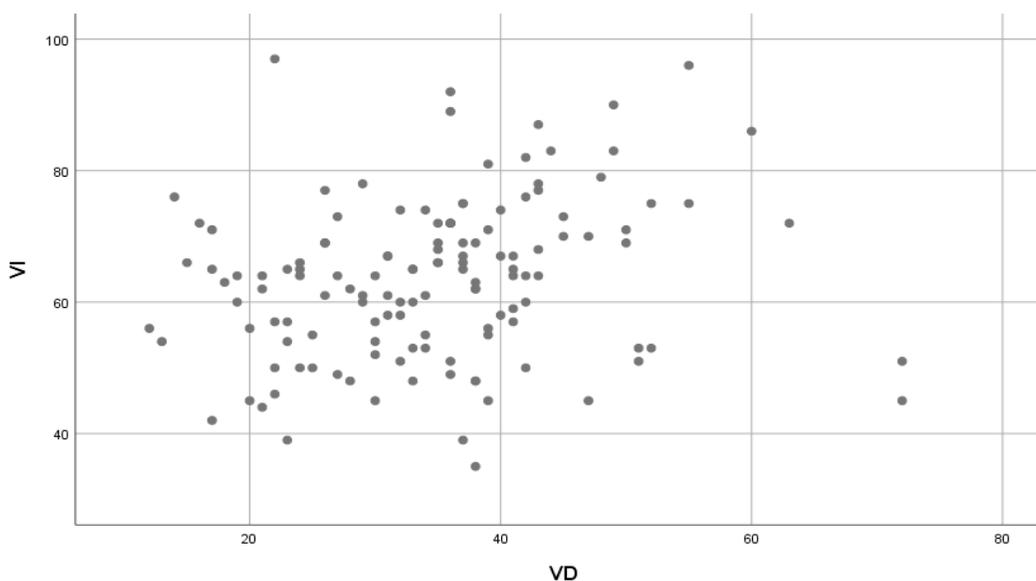
D	V	Correlación de Pearson	,211*	1
		Sig. (bilateral)	,015	
		N	133	133

Tabla 1. *Correlaciones.*

Fuente: Elaboración propia.

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

El siguiente conjunto de puntos, denominado diagrama de dispersión o nube de puntos, tiene interés como primera toma de contacto para conocer la naturaleza de la relación entre dos variables.



COMUNICACIÓN ASERTIVA Y PERCEPCIÓN DE ÉXITO

Páez, Ángel; Castellanos, Jorge; Neüman, María Isabel

Gráfico 1. *Correlación entre comunicación asertiva y percepción de éxito*

Fuente: Elaboración propia.

El grosor de la nube da una cierta idea de la magnitud de la correlación; cuanto más estrecha menor será el margen de variación en Y para los valores de X y, por tanto, más acertado los pronósticos, lo que implica una mayor correlación. Si la nube de puntos adopta una configuración más o menos redondeada de tal forma que no pueda especificarse ningún tipo de relación, nos encontramos con una correlación nula.

H0: $r_{xy} = 0 \Rightarrow$ El coeficiente de correlación obtenido procede de una población cuya correlación es cero ($\rho = 0$).

H1: $r_{xy} = 0 \Rightarrow$ El coeficiente de correlación obtenido procede de una población cuyo coeficiente de correlación es distinto de cero ($\rho \neq 0$).

Se puede determinar a raíz de la anterior gráfica y del resultado que arroja la correlación de (0,211), que se comprueba la hipótesis de la investigación que indica una correlación entre comunicación asertiva y percepción de éxito. H1: $r_{xy} = 0 \Rightarrow$ El coeficiente de correlación obtenido procede de una población cuyo coeficiente de correlación es distinto de cero ($\rho \neq 0$).

Conclusiones

La comunicación asertiva debería ser un área que los profesionales de las ciencias sociales y humanas deberían desarrollar naturalmente, o al menos, como producto de la formación académica y la relación entre estudiantes, profesores y comunidad en general.

COMUNICACIÓN ASERTIVA Y PERCEPCIÓN DE ÉXITO

Páez, Ángel; Castellanos, Jorge; Neüman, María Isabel

Respecto a los resultados concernientes a la comunicación asertiva, existe una tendencia hacia la práctica de la asertividad. En lo relativo a la percepción de éxito, los entrevistados tienen una tendencia dos veces más alta hacia la percepción de éxito enfocada a la tarea, respecto a la percepción de éxito enfocada al ego.

Finalmente, acerca de la correlación entre estas dos variables, la correlación existe, aunque no es fuerte, pero dada la certeza de esa existencia, queda claro que una correcta comunicación asertiva acompaña y refuerza positivamente la percepción de éxito en una persona.

Referencias bibliográficas

Aguirre, M., Mesa, J., Morales, H., Saldarriaga, E. (2008). *La comunicación asertiva: herramienta de la práctica Pedagógica que permite mediar las dificultades en el Aprendizaje*. Proyecto y práctica pedagógica. Licenciatura en educación especial. Universidad de Antioquia. Recuperado de: <http://ayura.udea.edu.co:8080/jspui/bitstream/123456789/814/1/d0207.pdf>

Aguirre, M; Mesa, J.; Morales, H. y Saldarriaga, E. (2008). *La comunicación asertiva: herramienta de la práctica pedagógica que permite mediar las dificultades en el aprendizaje*. Proyecto y práctica pedagógica. Licenciatura en Educación Especial. Facultad de Educación. Universidad de Antioquia.

COMUNICACIÓN ASERTIVA Y PERCEPCIÓN DE ÉXITO

Páez, Ángel; Castellanos, Jorge; Neüman, María Isabel

Cervelló, E. y Santos-Rosa, F. (2000). Motivación en las clases de Educación Física: un estudio de la perspectiva de las metas de logro en el contexto educativo. *Revista de Psicología del Deporte*, 9, 1-2, pp. 51-70.

Cervelló, E. M., Escartí, A., y Balagué, G. (1999). Relaciones entre la orientación de metas disposicional y la satisfacción con los resultados deportivos, las creencias sobre las causas de éxito en deporte y la diversión con la práctica deportiva. *Revista de Psicología del Deporte*, 8, pp. 7-19.

Coeficiente De Correlación Lineal De Pearson, s/f]. Recuperado de:
<https://personal.us.es/vararey/adatos2/correlacion.pdf>

Hernández S., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología De La Investigación*. México D.F.: McGraw-Hill.

León, M. (2014). Revisión de la escala de asertividad de Rathus adaptada por León y Vargas (2009). *Revista Reflexiones* 93, (1), Universidad de Costa Rica, pp. 157-171.

Riso, W. (1987). La percepción social en la conducta asertiva. *Revista Análisis del Comportamiento*, N°. 2, Universidad de Barcelona, pp. 285-295.

Roberts, G. y Balagué, G. (1991). *The development and validation of the Perception of Success Questionnaire*. Paper presented at the European Federation of Sport Psychology Congress, Cologne (Germany)

COMUNICACIÓN ASERTIVA Y PERCEPCIÓN DE ÉXITO

Páez, Ángel; Castellanos, Jorge; Neüman, María Isabel

Roberts, G., Treasure, D. y Balagué, G. (1998). Achievement goals in sport: The development and validation of the Perception of Success Questionnaire. *Journal of Sport Sciences*, 16, Taylor & Francis group: London, pp. 337-347.

Universidad Del Rosario. (2010). *Comunicacion Asertiva*. Universidad del Rosario, 1. Recuperado de: <https://www.urosario.edu.co/Universidad-Ciencia-Desarrollo/ur/Fasciculos-Anteriores/Tomo-IV-2009/Fasciculo-9/ur/Comunicacion-asertiva/>