

Chapter 17

Rethinking homo economicus

ISBN: 978-9915-704-23-4

DOI: 10.62486/978-9915-704-23-4.Ch17

Pages: 214-245

©2026 The authors. This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution (CC BY) 4.0 License.

Impact of assertive communication channels of human talent on the work (organizational) climate

Incidencia de los canales de comunicación asertiva del talento humano sobre el clima laboral (organizacional)

Ronald Yesid Palencia Buelvas¹  

¹Fundación trabajando por la educación y el desarrollo de Colombia - FUNTEDCOL - el Carmen de Bolívar. Colombia.

ABSTRACT

Assertive communication plays a fundamental role in modern and contemporary ways of generating organizational processes that promote a good level of work environment conducive to the achievement of objectives, goals and purposes that are outlined in the organizations. At present, the provisions of the organizational culture for the management of assertive communication are based on very basic characteristics that omit the criteria of those who are part of the organizations, forgetting context, emotions and capacities of perception, reception and interpretation of messages. In this research, a documentary study and literature review was conducted on the incidence of assertive communication in determining the work environment for organizations; it focuses specifically on detailing the importance of assertive communication, relating its function as a link for the work environment and human talent management. In the study, it is specifically found that authoritarian forms and the lack of knowledge of the organizational dynamics have a negative influence on the reception and perception of messages; therefore, the concept of assertiveness refers to a better understanding of the context, emotions and objectives to promote a better work environment.

Keywords: Organizational Climate; Human Talent; Assertive Communication.

RESUMEN

La comunicación asertiva desempeña un papel fundamental en las formas modernas y contemporáneas de generar procesos organizativos que propicien un buen nivel de clima laboral propicio para la consecución de objetivos, metas y propósitos que se trazan en las organizaciones. En la actualidad, las disposiciones que desde la cultura organizacional se han dispuesto para el manejo de la comunicación asertiva atienden a características muy básicas que omiten los criterios propios de quienes integran las organizaciones, olvidando contexto, emociones y capacidades de percepción, recepción e interpretación de los mensajes. En esta investigación, se realizó un estudio documental y revisión de la literatura sobre la incidencia de la comunicación asertiva en la determinación de clima laboral para las organizaciones; se enfoca en lo específico en detallar la importancia de la comunicación asertiva, relatar su función de enlace para el clima laboral y la gestión del talento humano. En el estudio, se halla específicamente que las formas autoritarias y el desconocimiento de la dinámica organizacional influyen de forma negativa en la captación y percepción de los mensajes, por lo cual, el concepto de asertividad atañe a una mejor comprensión del contexto, las emociones y los objetivos para propiciar un mejor ambiente laboral.

Palabras clave: Clima Organizacional; Talento Humano; Comunicación Asertiva.

INTRODUCCIÓN

La comunicación asertiva destaca en la actualidad como una de las estrategias organizacionales mayormente aplicadas y estudiadas en el ámbito del talento humano y la gestión organizacional dado su amplio resorte aplicativo y su incidencia determinante en la priorización, mejoramiento y ajuste de contextos, objetivos y metas que se establecen dentro de cualquier tipo de organización. En ese aspecto, los estudios actuales sobre comunicación asertiva muestran avances resueltos en su relevancia para el manejo del ambiente laboral, específicamente desde las intenciones del mensaje y el dominio de los aspectos emocionales en los que estos pueden incidir, dado que la organización desde un escenario personal o laboral incide de forma negativa o positiva en el desempeño de los sujetos, por lo cual es necesario establecer lineamientos de estrategias que permitan, por medio de la comunicación, mantener un sano ambiente organizacional.

Partiendo de lo anterior, las aplicaciones de la comunicación asertiva como método de precisión para mejorar los canales de comunicación y el clima laboral, muchas veces se ven poco desarrolladas, dado que aún se mantienen formas organizacionales verticales, autoritarias y de marginalización que no atienden el contexto y pueden provocar pocas adaptaciones a las formas de recepción de los mensajes, las relaciones organizacionales y en sí al proceso comunicativo; esas formas de comunicación que aún se mantienen, minan los procesos de interacción y la generación de sinergias que permitan o posibiliten integrar un ambiente laboral en donde la transmisión de mensajes no se conciba únicamente como ordenes, sino que mantiene la jerarquía entre las personas, su diferenciación esquemática y por ende las diferencias en el trato y las relaciones laborales.

En la presente investigación, se detalla una revisión documental sobre los principales aportes, concepciones e interpretaciones que se establecen en el plano organizacional para el mejoramiento de sus climas o ambientes laborales. De tal forma, que se presentan una serie de preceptos teóricos y recopilación de literatura actualizada que trata el tema. En ese sentido, en una primera parte se muestran los preceptos teóricos sobre la comunicación asertiva, sus componentes y el tratamiento de emociones. En segundo lugar, se realiza un recuento de aportes investigativos; en tercer lugar se muestran resultados de corte interpretativo a modo de discusión; Por último se generan una serie de conclusiones y recomendaciones.

Planteamiento del problema

Descripción del problema

La comunicación representa uno de los ejes dinámicos del proceso organizacional laboral dentro de los cuales se incide sobre el desarrollo empresarial y la marca una pauta en la consecución de metas y logros trazados, por ello una falla el proceso comunicativo y la ausencia de asertividad afecta la funcionalidad orgánica de toda la empresa,⁽¹⁾ ahora bien es innegable que pese a que se conocen estas implicaciones, muchas empresas hacen caso omiso a las alertas descuidando la comunicación interna sin inversiones que garantice se mantenga un clima laboral organizacional dentro de los parámetros óptimos sin marcas negativas sobre el que lo deterioren.⁽²⁾

Ahora bien, el contexto empresarial en el que se hacemos injerencia es evolutivo y dinámico por lo que requiere de liderazgo aunado a un conjunto de habilidades y competencias dentro de las cuales el líder o gestor del talento humano debe usar los canales adecuados para comunicar y transmitir sus asignaciones por lo que es imperativo que se incorporen procesos desde los cuales se garantice un clima organizacional adecuado. En consecuencia, a lo expuesto es evidente que se asumen responsabilidades desde las que la comunicación representa la base

de la planificación y del ejercicio laboral, exigiendo efectividad y trabajo colaborativo desde el liderazgo y la gestión de los procesos llevados a cabo enmarcados en la gestión de un clima laboral adecuado.⁽³⁾

Siguiendo con el escenario que se propone, en un mundo comercial tan competitivo, existen limitantes que condicionan el desempeño, la efectividad, eficiencia y productividad de la fuerza laboral, lo cual es incidido por patrones como la comunicación asertiva, la gestión del talento humano, y por ende el clima laboral organizacional que deriva de todas estas interacciones, si bien es claro que son tres variables que actúan de forma sinérgica y que determinan el rendimiento de una organización independientemente al contexto en el cual se desarrolle, en tanto es importante que se tenga una visión clara de lo que se pretende y direcciona desde esta triada. Ahora bien, las empresas a diario se transforman en la forma de hacer las transacciones y las relaciones interpersonales a nivel interno y externo generando emociones y estableciendo contactos desde todos los niveles de la organización exigiendo habilidades y competencias que garanticen un adecuado funcionamiento de la organización y del clima organizacional.⁽⁴⁾

En relación a lo anterior en la actualidad se evidencia la ausencia de un control sistemático que garantice el estado armónico entre lo que se pretende desde la gestión del talento humano y los canales de comunicación que emplea para su asertividad en pro de un clima laboral organizacional óptimo, que pueda reflejarse en las percepciones individuales de la fuerza laboral que se maneja, la cual está sujeta a las experiencias dentro del clima de trabajo que maneja la organización, y que se incide por el rendimiento, productividad y la cotidianidad, la cual puede variar de acuerdo al uso muchas veces inadecuado de los canales de comunicación afectando el equilibrio dinámico del clima laboral organizacional, limitando la eficiencia de los procesos que ejecuta la organización.⁽⁵⁾

Acorde a lo anterior, es claro que se hace pertinente un análisis sobre la gestión del talento humano desde una comunicación asertiva que garantice la optimización de las competencias laborales en todas las áreas de la organización, de modo que se adquiera positivismo, comunicación clara propiciando un ambiente de confianza que mejore las condiciones del clima laboral optimizando la gestión del talento humano en un escenario que permita se potencie la acción participativa, por lo que se requiere la implementación de una nueva visión desde el liderazgo que se experimente una gestión más asertiva en la que se demuestre a importancia de esta comunicación en el clima laboral organizacional desde una gestión del talento humano, la cual es carente en muchos de los contextos actuales.⁽⁶⁾

En relación a lo expuesto, es evidente que el clima laboral organizacional como entrono esta incidido por las relaciones interpersonales y los canales por lo que se difunde la información, de modo que se hace notorio que la gestión del talento humano desde la comunicación asertiva determina el comportamiento de los actores involucrados en el proceso, por lo tanto el desempeño laboral viene siendo marcado por estos elemento limitando la trazabilidad de la información y por ende los niveles productivos en diferentes contextos organizacionales incidiendo sobre la capacidad productiva y la suma de acciones de los miembros al interior de la empresa y el reflejo al exterior de la misma, siendo esta una gran preocupación desde el apartado gerencial.⁽⁷⁾

Formulación del problema

¿Cuál es la incidencia de los canales de comunicación asertiva empleados por el talento humano en el clima laboral organizacional?

Justificación

En el contexto empresarial la comunicación asertiva representa el estado de las relaciones interpersonales halladas y la forma como estas migran de un lugar a otro en las diferentes cadenas de mando y jerarquías de la organización, ofertando una perspectiva situacional a partir de la cual se analiza cómo se interrelacionan las cadenas de mando entre ellas, en relación a los empleados, el gremio de empleados entre sí, y todo el esquema completo en donde se evidencia la ausencia de una comunicación eficiente desde la asertividad. No obstante, los antecedentes históricos permanentemente representan una de las variables más incipientes sobre las investigaciones empresariales enfocadas a la asertividad de la comunicación en donde datos concretos muestran que un 80 % de los casos en las jerarquías superiores son las que crecen de esta comunicación óptima o de canales dispuestos para un adecuado proceso comunicativo.

En relación a lo descrito, la asertividad en la comunicación se encuentra ligada a la capacidad de interrelación dispuesta en una organización de modo que se puedan comunicar ideas, ordenen e información de modo que esta sea interpretada de la forma como se espera entendiendo que la comunicación implica patrones verbales y no verbales que se apoya en las señas gestos y ademanes durante el proceso si bien dicen que una imagen vale más que mil palabras, usando la expresión corporal y oral de forma correcta de modo que no se incurra en desviaciones al momento de interpretar lo que se tramite, es decir minimizando la implicancia de las emociones logrando expresar un mensaje corporal y oralmente de manera certera, concisa, clara y concreta sin desviar la atención ni la interpretación de lo que quería decir, con un manejo emotivo que mantenga los niveles de expresión en parámetros de normalidad y favorabilidad.

Ahora bien, en el marco histórico, el hombre se consolida como el ser biopsicosocial por excelencia, razón por la cual el recurso más determinante en las actividades de intercambio de información y conocimiento es la comunicación de modo que pueda establecerse expresión y recepción, por tanto en relación a ello a nivel organizacional y empresarial dentro de los contextos de clima laboral, la asertividad de la comunicación es vital en el desarrollo de las acciones, si bien es claro que comunicar más allá de un intercambio, es un proceso interno que propende por la generación de información y asimilación de la misma, lo cual en el ámbito gerencial y organizacional implica que debe existir asertividad en el desarrollo comunicativo.⁽⁸⁾

Teniendo en cuenta lo planteado, la necesidad de este estudio parte de lo significativo de la comunicación asertiva en el marco de los procesos que se direccionan desde el talento humano en para optimizar el clima laboral organizacional, de modo que se requiere de canales y mecanismos de comunicación que garanticen productividad y cumplimiento de propósitos dentro de los parámetros que se establecen para tal propósito. En este sentido, es claro que se requiere interrelacionar la gestión que se hace desde el talento humano con una comunicación asertiva de modo que se garantice un clima laboral organizacional óptimo que permita el rendimiento de la organización en un contexto que confiera eficiencia y eficacia.⁽⁷⁾

En concordancia con lo anterior, la generación de un análisis de las estrategias que permita que se dé una comunicación asertiva desde el marco de la gestión del talento humano proporciona garantías para un ambiente de transformación, motivación, disponibilidad y clima laboral organizacional, ya que en este momento se presentan falencias en este campo, lo cual se verá reflejado positivamente en una excelente prestación del servicio y satisfacción tanto del usuario como de los empleados, de manera indistinta a la presencia o no de cambios organizacionales.

Por último, se considera pertinente realizar esta revisión documental que determine el impacto que tiene la gestión del talento humano en relación al asertividad de la comunicación en los ambientes y cambios organizacionales, a fin de mejorar el clima organizacional y lograr una mejora sustancial en los procesos de comunicación derivando en una excelente prestación de servicio, de modo que se adquiera diversificación competitiva. En síntesis, con la puesta en marcha de esta propuesta se pretende generar una herramienta de aplicabilidad en las organizaciones a fin de optimizar los procesos en todos los niveles administrativos y asistenciales, confiriendo a la empresa de una habilidad que denota vanguardia en la prestación de los servicios y procesos de comunicación asertiva.

Objetivos

Objetivo general

Analizar la incidencia de la comunicación asertiva en la gestión del talento humano sobre el clima laboral organizacional.

Objetivos específicos

- Establecer la importancia de la comunicación asertiva en la gestión del talento humano.
- Describir la función de la comunicación asertiva empleada desde la gestión del talento humano en el clima laboral organizacional.
- Determinar la incidencia de la comunicación asertiva del talento humano en el clima laboral organizacional.

MARCO TEÓRICO

A continuación, se muestran una serie de conceptos básicos e investigaciones relacionadas con la comunicación asertiva, el talento humano y el clima laboral organizacional, de tal forma que se analizan aspectos relacionados con la incidencia de la comunicación en el talento humano en las empresas.

Partiendo de lo anterior, Tovar⁽⁹⁾ establece que la comunicación organizacional es un tema de discusión vigente, lo que posiciona a la comunicación como un elemento de carácter social que denota cultura y sociedad y que es la base del proceso de difusión de ideas por medio del cual una compañía es capaz de manejar integralmente la información facilitando el flujo de la misma propendiendo que esta llegue a donde deba llegar y como deba llegar lo que facilita las interrelaciones entre los empleados.

En relación a lo descrito es innegable que puede hacerse una fragmentación a la comunicación interna teniendo en cuenta las acciones que en ella se realizan y acorde a los canales que emplean para dicho propósito en pro de conseguir un ejercicio de forma asertiva y clara, con la que se logre una excelente integración y motivación desde la que se cumplan las metas propuestas. Por otra parte en esta misma línea de términos la comunicación externas permite que la empresa alcance la capacidad de proyectar sus relaciones y mantenerlas de forma favorable acorde a la prestación de los servicios que se ofrecen.

En ese sentido, el Centro de Investigaciones de la Comunicación Corporativa Organizacional sostiene que las organizaciones en su praxis deben administrar, y suplir dicho rol no es del todo fácil si se tienen en cuenta las acciones que minimizan el individualismo el cual afectaría el funcionamiento óptimo de la empresa, dado que se propende por un liderazgo que apoye el trabajo a fin de que se alcancen las metas comunes como base sustancial de los procesos técnico operacionales y funcionales de la empresa y sobre los cuales se le construye entramado de

relaciones interpersonales desde las cuales se dictan los lineamientos y proceso que representan a la organización, y que debe estar amparada en el fundamento comunicativo de emisión, difusión y recepción del mensaje.

Del mismo modo Sánchez Tabernero, profesor de la universidad de Navarra afirma que el excelente directivo se focaliza en la proyección de metas atractivas promoviendo además de motivación una pasión por lo que se hace generando un mejor ambiente en la población de empleados de modo que el funcionamiento de la compañía siempre vaya en alza mejorando la competitividad y la capacidad cooperativa de la mismas. Sin embargo no se desconoce que el fracaso de múltiples organizaciones deriva del uso de métodos comunicativos poco eficientes e inefectivos desde los cuales las decisiones y acciones tomadas no fueron las adecuadas y la información no se replicó ni interpreto como se esperaba demostrándose la importancia de la asertividad en la comunicación.

Bozzetti⁽¹⁰⁾ resalta que la comunicación en la cultura organizacional es un elemento importante que define el comportamiento organizacional y contribuye a la construcción de identidad corporativa al ser gestora de elementos como valores, reglas, símbolos, creencias, a partir del aporte personal que realiza cada uno de los miembros, sólo con formar parte de la organización y relacionarse con los demás.

Schein⁽¹¹⁾ afirma que la asertividad es el patrón de premisas básicas en el proceso de aprender a resolver sus problemas de adaptación externa y de integración interna y que funcionaron suficientemente bien a punto de ser consideradas válidas y, por ende, de ser enseñadas a nuevos miembros del grupo como la manera correcta de percibir, pensar y sentir en relación a estos problemas. De esta forma se llega a considerar y determinar que la función de la comunicación asertiva dentro de las organizaciones pretende en su generalidad cooperar a la solución de problemas adaptativos y de integración que pueda presentarse en los procesos de interacción entre los empleados y la empresa. Es por esta razón que la cultura organizacional debe asegurar la adecuación y posterior supervivencia de la organización, y una vez adquirida, reducir las problemáticas que puedan resultar de una situación inestable.

Por su parte Keith et al.⁽¹²⁾ establece que La cultura organizacional crea el ambiente humano en el que los empleados realizan su trabajo. Una cultura puede existir en una organización entera o bien referirse al ambiente de una división, área o departamento, y establece una relación de acción comunicación. Por ello, Si los flujos de comunicación dentro de la organización son efectivos, se logra la condición necesaria para que los procesos laborales se realicen de forma efectiva y eficiente. Es decir, no solo limitándose a las funciones establecidas, sino que lo motive a tomar la iniciativa e incentive la capacidad de proponer, evaluar, sugerir, innovar y crear pensando siempre en el direccionamiento estratégico de la empresa.

Barbero⁽¹³⁾ destaca que la comunicación en el aspecto organizacional es un punto de partida para propiciar la generación de valor de la organización desde los empleados hacia los usuarios, ello implica destacar el mejoramiento de las condiciones de trabajo, el clima laboral, el consenso de las estrategias, la creación de planes y los elementos de gestión y dirección para poder generar una estructura que solidifique la labor administrativa y de consecución de metas.

Ahora bien, es claro que se deben minimizar las acciones por las cuales se comunica la organización a fin de que exista homogeneidad en los canales dispuesto de modo que sean claros propendiendo por la supresión de rumores, esto implica entonces que se requiere de una comunicación efectiva, seria pero ante todo confiable y organizada de modo que se garantice la

efectividad y asertividad de la comunicación con lo que se suple las necesidades esenciales de la empresa gracias al flujo efectivo de la información, entendiendo a esta como una competencia y habilidad desde la cual la calidad es la prioridad en todos los niveles y jerarquías de la organización con la capacidad de conferir, solicitar y tomar decisiones en los tiempos pertinentes de modo que la empresa o la organización logre cumplir sus metas en la medida que se maneja y comunica no solo efectivamente sino que lo hace de forma asertiva y consecuente con las necesidades del contexto.

De acuerdo con lo anterior, la asertividad de la comunicación es fundamental como recurso social y como competencia administrativa desde la cual se permite un mejor flujo de información y un mejor intercambio de ideas y expresión de opiniones y la disposición de herramientas consecuentes para la expresión ofertando la posibilidad de una solución efectiva de los conflictos y un mejor proceso de gestión del talento humano dado que se puede mantener un equilibrio desde la honestidad y transparencia de la praxis social en lineamientos y parámetros de respeto y convivencia desde el cual se minimizan los riesgos de herir susceptibilidades por informaciones erradas, dado que un ambiente cordial permite mejores acciones y decisiones desde lo asertivo y efectivo de la comunicación.⁽¹⁴⁾

En el contexto que se expone, es claro que se requiere de una comunicación asertiva que permita que se obtengan mejores resultados a nivel empresarial y organizacional estableciendo la necesidad de parámetros de pasividad en la articulación comunicativa favoreciendo un clima laboral consecuente, pero dicha pasividad no representa que sea algo estático, sino que minimice las agresiones potenciando la asertividad, con esto se garantiza que se evaden los conflictos y la reducción de eventos incómodos injustificados además de que un canal efectivo de comunicación impide distorsiones de la información promoviendo la tolerancia en un ambiente más tolerante y armónico que garantiza medidas más acertadas y menos conflictos.

En cuanto a otros aportes relacionados con el tratamiento de la comunicación asertiva, Avendaño⁽¹⁵⁾ refiere que muchas organizaciones incurren en errores al solo creer que la comunicación asertiva refiere a la claridad y fluidez con que se instruyen directrices, cuando en realidad, la estructura de dirección de las empresas, por ejemplo, proponen orientaciones que son a criterio de estricto cumplimiento y datan como órdenes a los empleados y no como una figura de objetivación y consecución de metas que permita al empleado apoderarse y relacionar su hacer en la organización en los procesos de la misma.

En adición, Salcedo⁽¹⁶⁾ refiere que existen errores comunes en las organizaciones de todo tipo para establecer o lograr conjugar los aspectos organizacionales en tipos de lenguaje que se alejen de lo autoritario, que en el caso de empresas muchas veces resulta complicado, pero que es necesario que un criterio de comunicación asertiva sea construido desde las bases organizacionales y permita generar sinergias que se traduzcan en mejores rendimientos, conocimientos de áreas, objetivos y propósitos que creen una cadena fluida de comunicación y consecución de metas.

Por su parte, Sarmiento⁽¹⁷⁾ explica que la asertividad en la comunicación no consiste únicamente en atinar en que los mensajes sean captados de forma clara, sino en conocer el constructo, las formas y los procesos en que los mensajes pueden llegar a las personas, es decir, destaca el conocimiento del entorno y el ambiente organizacional sobre el cual se emite o se pretende emitir un determinado mensaje y que se surte de variadas características que son necesarias de conocer para generar un acople indispensable entre los miembros de las organizaciones y los propósitos de las mismas.

En ese sentido, Orjuela et al.⁽⁵⁾ muestran que el aprovechamiento del recurso humano es mucho más directo si al interior de las organizaciones se surte de un esquema de comunicación asertiva en el que se disponga de dos disposiciones: i) Posibilidades claras de comunicación y ii) Actitud de comunicación. Lo primero, hace referencia a las formas en que es posible integrar los mensajes al contexto organizacional, sea cual fuere, se debe contextualizar y muchas veces adaptar a las funciones y necesidades de los receptores. Lo segundo, se establece en que debe existir disposición de la recepción del mensaje, ello es algo que se crea mediante estrategias que parten del proceso de contextualización.

En este documento se muestra el campo de aplicación en tiempo real, se visualiza el grado de comunicación asertiva, la cual es pertinente para el logro de las metas y la consolidación de un ambiente laboral pertinente y acogedor dentro de la organización. Por otro lado, se plantea los criterios que permitan hacer comparaciones en las comodidades del talento humano, su contexto y la importancia que manejan a su alrededor.

Antecedentes teóricos

Apartir del tratamiento expositivo e investigativo de la comunicación asertiva en las empresas, diversos estudios señalan que en la actualidad algunos autores plantean “que se detecta un nivel bajo de satisfacción por parte de los empleados, producto de una alta rotación, bajos sueldos, delimitación de funciones no definidas, liderazgos no alineados a los objetivos de la empresa, comunicación informal”. En este sentido se focaliza el proceso en la alta gerencia, desde la cual se disponen tareas puntuales con participación limitada del entramado organizacional el cual se asocia a los procesos comunicativos entre las diferentes dependencias ligados a los espacios físicos disponibles siendo estos los parámetros de referencia dispuestos para cumplir las metas y la satisfacción de las metas propuestas para la organización.⁽¹⁸⁾

Otro estudio, realizado por un investigador, titulada “Los sistemas de comunicación interna y su incidencia en la productividad del talento humano de la Empresa Frigorífico y Conservera de la Pesca FRICOPES S.A.”, cuyo objetivo se estableció fomentar la comunicación y se evidencia que existen problemas en cuanto a la gestión de la mala comunicación interna, se observa habitualmente que no se controla el correcto recibimiento del mensaje de jefes a empleados o de empleados a jefes, junto con su completa comprensión por lo que no se realiza de la mejor manera su trabajo.

Por otra parte, el estudio desarrollado por Muñoz⁽¹⁹⁾ titulado “Análisis del desarrollo de la gestión del talento humano y la incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Del IESS De Babahoyo”, cuyos resultados permitieron valorar que no en todas las instituciones en este caso hospitales públicos poseen atención al cliente con un capital humano consecuente e idóneo para la labor, aun cuando esta es una prioridad en la gestión de los procesos sociales, culturales y de modo que se puedan establecer las pautas correctas para el cumplimiento de funciones y la satisfacción del cliente por lo que se propone un Plan de Mejoramiento Continuo de Servicio al Cliente, mejorará el servicio al cliente y la calidad de desempeño del talento humano.

En síntesis, se establece que el clima laboral organizacional es uno de los elementos más determinantes en la satisfacción del talento humano emergiendo como una de las variables más determinante asociada a los criterios motivacionales, participativos y de interrelación desde la cual se propende por la productividad y eficiencia de la organización.⁽¹⁸⁾

En suma, en la actualidad cuando se trata de comunicación asertiva se hace relación a un

dialogo directo y honesto con base en el respeto, como se evidencia en un estudio titulado La comunicación asertiva, un camino seguro hacia el éxito organizacional, donde destaca que “La comunicación es el proceso de interacción más importante del ser humano, en el desarrollo de esta actividad se intercambian ideas, sentimientos, pensamientos, conocimiento, emociones, que permiten la evolución constante de las personas, la sociedad y las organizaciones”. En este sentido, la asertividad comunicativa parte de una necesidad que las establece como eje de referencia inamovible y trascendental en el funcionamiento de las organizaciones.

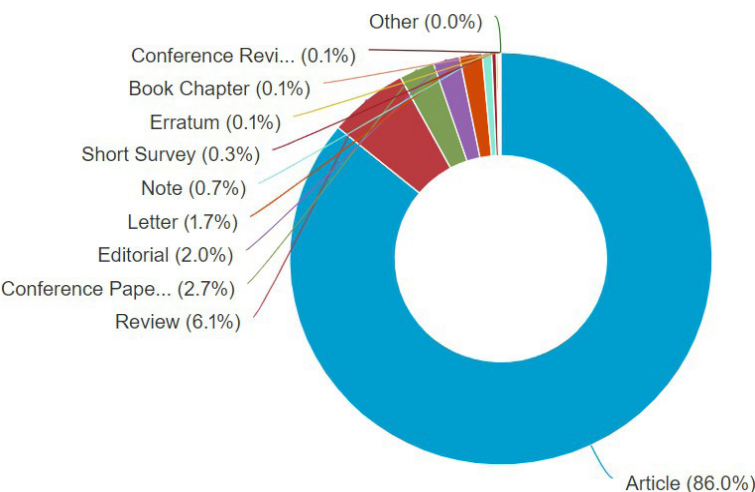
Aspectos conceptuales

Dentro del marco conceptual es importante destacar algunos conceptos significativos a la hora de analizar el clima organizacional y como la comunicación asertiva influye en este.

Comunicación

Se entiende como las condiciones o conjunto de elementos que permiten que se dé un intercambio de ideas e información dentro de un contexto, haciendo uso de canales y herramientas que garantizan que este proceso se efectué en el plano organizacional de forma consecuente y pertinente de modo que se cumplan los requerimientos mínimos al interior de la empresa, lo que permite desde lo que requiere este documento hacer mención a los que expresa Casas et al.⁽²⁰⁾ cuando proponen que actúa como el elemento que le confiere dinamismo y soporte a los mecanismos por los que se direcciona un negocio y la forma como el líder pone en conocimiento las metas y propósitos, actuando entonces la comunicación como el eje o pilar de la coordinación laboral y la asignación de funciones así como los esfuerzos efectuados al interior de la organización en aras a cumplir las metas de la misma.

En concordancia a lo expuesto, la comunicación representa el vehículo de difusión de información desde y hacia la organización en la búsqueda de metas y propósitos derivados de la toma de decisiones y de las asignaciones laborales que se gestionan desde la gerencia integrando el proceso comunicativo a todas las acciones que tienen ocurrencia en la empresa u organización incidiendo sobre el clima organizacional laboral de modo que es una acción que determina el éxito o el fracaso desde lo competitivo. A continuación, se muestra un análisis bibliométrico.



Fuente: Scopus

Figura 1. Documentos Scopus sobre comunicación

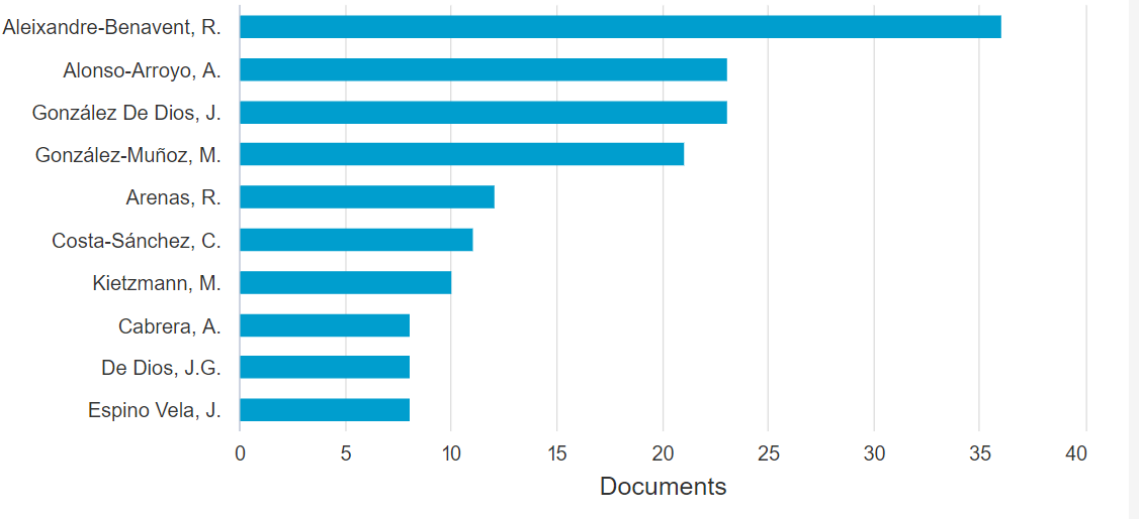
Nota: documentos en la base de dato Scopus que tratan el tema de la comunicación.

Muchos son los documentos que se encuentran en las diferentes bases de datos que nos aportan conocimientos sobre el tema de comunicación y que son fuente importante para realizar mejor los procesos en las organizaciones, estas fuentes son oportunidad de consulta para ampliar el conocimiento, además que nos proporcionan herramientas para ampliar el conocimiento.

En la figura 2, se evidencia como diferentes autores han hecho estudio sobre la comunicación que hoy por hoy sirven de base para investigaciones.

Documents by author

Compare the document counts for up to 15 authors.



Fuente: Scopus

Figura 2. Aportes del tema por autor

Nota: relación de autores que han tratado el tema de la comunicación en análisis o estudios

Comunicación asertiva

Se denota como el proceso organizacional o gerencial desde el cual la entidad efectúa y direcciona el flujo de la información en los niveles verbales y no verbales a fin de que lo que se trasmite sea claro, conciso y coherente, de modo que pueda ser entendido y facilite la consecución de metas y propósitos comunes, lo cual en consecuencia permite que se consiga un clima laboral organizacional agradable dentro del cual se direcciona el talento humano en una atmosfera cordial y de satisfacción para los miembros de la organización y para los clientes usuarios o partícipes de la misma en un escenario de gestión eficiente y eficaz en aras a la búsqueda de la calidad corporativa;⁽²¹⁾ ello, ratifica que la comunicación es primordial en los seres humanos, lo cual lo conlleva a su estructura social y de su entorno, es por eso su gran relevancia en lo interpersonal y en lo laboral.

Para entender el tema de la comunicación asertiva podemos decir que, si esta se altera y no se da una rápida solución, las relaciones sociales se transforman, devastando la actitud comunicacional. Cuando se expresan sentimientos, eso nos da un alivio de desahogo personal, ya que cumplimos una misión que es quitarnos un peso de encima y sacar todo lo que tenemos dentro; sin embargo, eso mismo debemos expresarlo de forma directa sí, pero con todo el ámbito del respeto, se hieren muchas susceptibilidades, pero se es honesto.

De tal forma que Barbero⁽¹³⁾ citando a Montané⁽²²⁾ destaca: “La conducta asertiva se desarrolla cuando se produce una comprensión o toma de conciencia de la necesidad de cambiar estándares establecidos en la organización, que pueden perjudicar el éxito de la tarea y que traen consigo la afectación de la eficiencia y los resultados. Actuar asertivamente brinda la posibilidad de buscar soluciones y “atreverse” a comunicarlas a la dirección en situaciones en que esta no los considera capacitados para aportar una alternativa diferente o atípica”.

Actualmente, se ha evidenciado que en varias entidades educativas no se practica la comunicación asertiva con lo que conlleva a un pésimo clima organizacional.⁽²³⁾ Por otro lado, se destaca que las primordiales causas de la falta de una comunicación asertiva son que las personas desconocen cómo comportarse asertivamente y si conocen la manera de hacerlo solo lo hacen de manera ocasional, además los individuos no han aprendido a apreciar el refuerzo social. En adición, Según Montes⁽²⁴⁾ refiere que “8 de cada 10 personas en Colombia están insatisfechas en su empleo” por causas referentes al estrés que esto genera muchos empleados terminan por asumir actitudes negativas con sus compañeros de trabajo por así decirlo.

También, otro aspecto importante a destacar son las cargas de trabajos que a diarios se someten ya que para la empresa sus metas deben ser terminadas en tiempo record; Según el Diario la Republica⁽²⁴⁾ las estadísticas que presentan son: “El 25 % de personas reporta su trabajo como la mayor fuente de estrés a la que están sometidos. En cuanto a las empresas, alrededor de 38 % tiene problemas para comprometer a sus empleados. Dicha falta de pertenencia por el lugar de empleo tiende a provocar que, en promedio, una persona trabaje en siete empresas distintas antes de cumplir 30 años”.

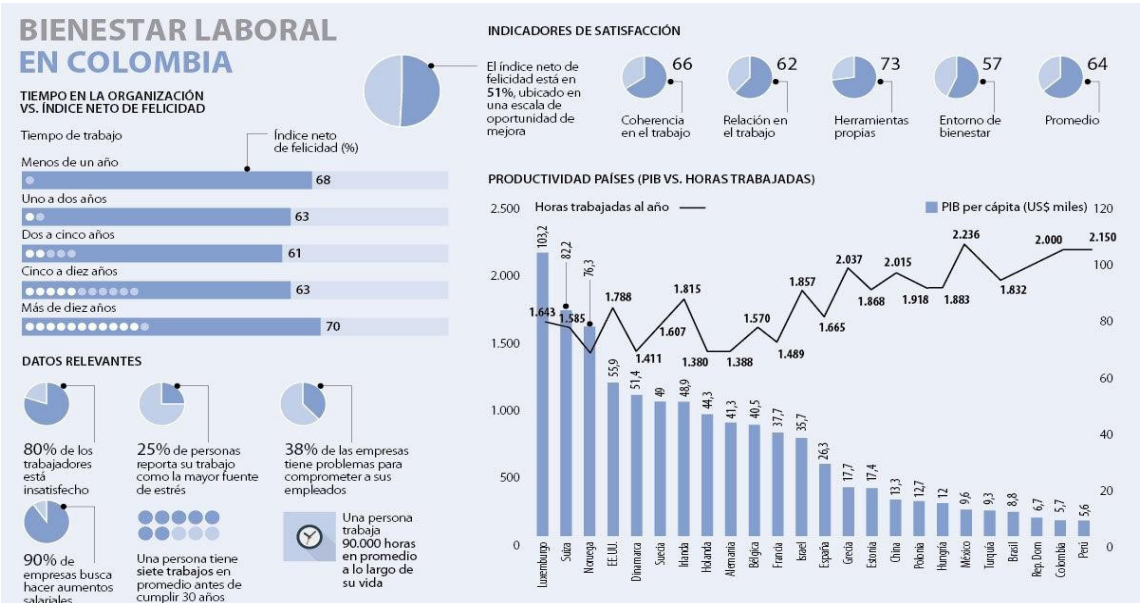


Figura 3. Bienestar laboral en Colombia
Nota: relación de indicadores de satisfacción y bienestar laboral en Colombia.

El clima organizacional es una de las tantas áreas más relevantes en la Organización, hoy día es un tema de mucha acogida, ya que tiene en cuentas las relaciones interpersonales y el rendimiento de los empleados, es por ello que algunas se preocupan porque haya un ambiente agradable, dándoles incentivos, con el fin de mejorar y garantizar un mejor desempeño en sus

obligaciones y así proporcionar un beneficio mutuo.

Algo que quisiéramos resaltar en esta investigación es la teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo, desde la que se prioriza el componente humano a nivel empresarial, esta gran teoría revolucionó el mundo gracias a las constantes dificultades que a diario se presentaban en el entorno laboral; de tal forma, estudios comentan que el punto con mayor relevancia en la acción administrativa se demarca por cómo se comporta el individuo, es importante conocer qué es lo que como y por qué se logra, conocer los factores que involucran el direccionamiento de las acciones conocer el impacto y la influencia que tienen en los trabajadores permite identificar aspectos como el comportamiento, la motivación y el logro, de cada integrante para lograr un adecuado y efectivo desarrollo laboral.⁽²⁵⁾

Además de eso, la comunicación asertiva promueve las ganas de convivir mejor, el clima organizacional se mantiene neutro desde lo laboral, “El clima laboral es un mecanismo básico del proceso de comunicación dentro de la entidad, señal esencial del logro a su éxito”.⁽²⁶⁾ Sin embargo, vemos como la comunicación asertiva indudablemente influye en el desarrollo de la empresa como una catapulta para lograr los objetivos y metas que se traza la compañía, el suceso más grave de la falta de comunicación asertiva se presenta en la conformación de equipos de trabajo funcionales.⁽²⁷⁾ Además, Ortiz⁽²⁸⁾ sostiene que la presencia de conflictos obedece al descuido de la comunicación efectiva y asertiva en la organización, en donde se carecen de canales internos efectivos de comunicación y no hay una inserción que garantice la recuperación de estos deteriorando de este modo el clima laboral organizacional representando impactos negativos a nivel empresarial y organizacional.

Por su parte, un estudio asume la asertividad de la comunicación en un escenario en el cual se parte de las relaciones interpersonales en los distintos grupos de trabajo al interior de la organización teniendo en cuenta las relaciones y percepciones entre las cadenas de mando y los subalternos en todas las combinaciones posibles, evidenciándose deficiencias sustanciales en la asertividad y efectividad del proceso comunicativo.

Clima Laboral / Organizacional

Establecer una concepción estándar o universal de este término es sin duda algo complicado, teniendo en cuenta que su apreciación está sujeta a la percepción individual del autor, o del contexto en el cual se desarrolla, de modo que para lo que unos es entorno, para otros es clima, sin embargo una de las concepciones más acorde a lo que dispone este documento en la que plantea la definición hecha por Carvajal “El conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibida directa o indirectamente por el empleado, asumida como una fuerza que influye sobre la conducta de este. En este sentido, es evidente que existe la implicación de concepciones particulares de un mismo evento y que dependen de la posición del individuo y que son condicionadas por la motivación, sistema de incentivos entre otros, lo cual determina un factor diferenciador y diferenciador de la percepción de este mismo desde diferentes operacionalidades.”⁽²⁹⁾

Lo anterior indica entonces que el clima laboral u organizacional puede ser entendido como la percepción individual de un empleado o grupo de empleados ligado a la función que desempeñan en un escenario dentro del cual se exponen a situaciones medibles y tangibles que de una u otra forma inciden sistemáticamente sobre los procesos de la organización desde los estándares de motivación, hasta los resultados de rendimiento y cumplimiento de metas⁽³⁰⁾ es decir es un contexto o escenario supeditado a las relaciones intrínseca y extrínsecas dentro del marco de acciones laborales.

Ahora bien, las percepciones emocionales que puedan tener lugar en el marco del desarrollo de funciones en la organización representa un impacto significativo en los canales internos de difusión de la información desde los cuales se otorgan niveles de confianza en pro del progreso suprimiendo las barreras de temor o duda que puedan estar ligada a los comportamientos de los miembros entendiendo que todo ello está sujeto al entorno en el que nos hallamos involucrados entendiendo que el entorno juega un papel trascendental en la estructura de lo que se espera en cuanto al clima laboral organizacional desde los apartados de gestión del talento humano.

Lo anterior pone en evidencia la necesidad manifiesta de una concepción del clima organizacional laboral de modo que se tenga una percepción homogénea que se acople a los patrones de objetivos, orden, estructura y entramado organizacional desde las políticas asociadas a la percepción del entorno y como este incide sobre la población. En relación a lo que se expone y en aras de ofertar una visión del clima organizacional laboral, a continuación se analizan diferentes perspectivas y pensamientos desde diversos autores.



Fuente: Tovar et al.⁽⁹⁾

Figura 4. Enfoques del Clima Organizacional

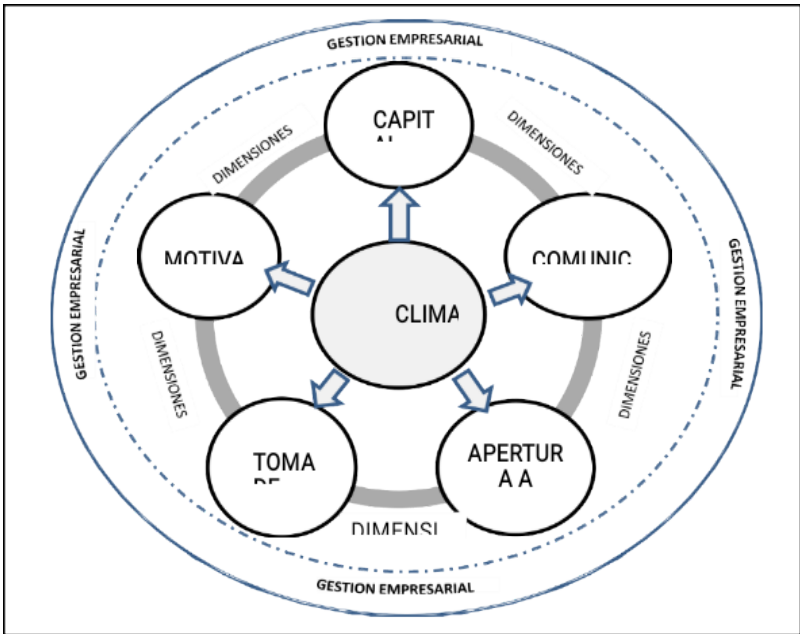
Nota: enfoques de análisis del clima organizacional

Estudios plantean que atendiendo la intención de poder medir el clima laboral organizacional desde una condición perceptiva de cómo se convive y como se interactúa con los demás y con el contexto en un esquema de órdenes y directrices desde las cuales se deben considerar los puntos de vista de los actores y miembros involucrados entendiéndolos como parte tangible y vital de la organización.

En este sentido, la meta está en diagnosticar las percepciones y actitudes del talento humano vistas desde la óptica y enfoque de quien investiga en un panorama en el que se consolidan acciones para señalar e identificar como las actitudes y aptitudes son condicionadas por el contexto y de este modo establecer como marca una pauta motivacional en relación a la eficiencia en pro del cumplimiento de metas propuestas y la gestión del talento humano.

Lo analizado, parte de las concepciones teóricas establecidas en aras de exponer una concepción clara del clima organizacional desde un modelo que dimensione e idealice la forma

como el contexto se establece como referencias de gestión del talento humano al interior de una organización.



Fuente: Tamayo⁽³¹⁾

Figura 5. Modelo teórico de clima organizacional

Nota: muestra grafica de teorización del modelo de clima organizacional.

Las dimensiones que se han identificado: apertura a cambios tecnológicos, comunicación, capital humano, toma de decisiones y motivación, como características en el espacio laboral de las organizaciones, se entrelazan en forma de sistema; destacando que el proceder desfavorable en una dimensión, afecta el resto de las variables que concurren en el clima organizacional, manifestándose oportunamente en el comportamiento de los individuos de la entidad; esto a su vez repercute en el desempeño del puesto y la gestión en general.

Los siguientes pasos son considerados dentro del proceso para el análisis de cada una de las variables propuestas.

1. Análisis de las expectativas Motivacionales
2. Análisis del Compromiso y Satisfacción Laboral
3. Análisis de la Comunicación Interna
4. Análisis de la posición ante el cambio

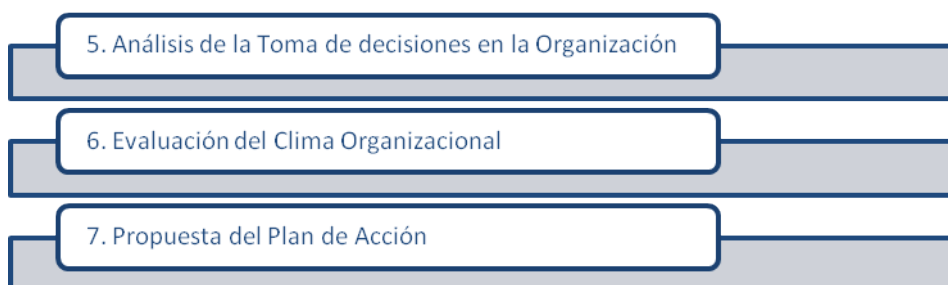


Figura 6. Pasos del proceso de análisis de las variables

Nota: características a considerar en el proceso de comunicación asertiva para el clima laboral

Análisis de las expectativas emocionales

En el análisis de los aspectos motivacionales que se encuentran como base de la comunicación asertiva, se sigue los argumentos de Calderón⁽⁶⁾ que siguiendo a Robbins⁽³²⁾ refieren que el conocer el contexto situacional hacia donde se quiere comunicar o transmitir determinado mensaje debe ser una meta de la asertividad y por tanto considerar los siguientes aspectos a mencionar referentes a los tipos de motivación existente.

Existen varios tipos de motivación:

- Motivación intrínseca: corresponde a la satisfacción que siente el sujeto producida por la misma conducta o tarea al ser realizada.
- Motivación extrínseca: en este caso, lo que mueve a la persona es el beneficio obtenido como resultado de su desempeño.
- Motivación trascendente: dada nuestra condición de seres sociales, muchos de nuestros comportamientos no se explican exclusivamente por el beneficio extrínseco obtenido, o por la satisfacción intrínseca lograda, sino por el beneficio o satisfacción que obtiene un tercero, o bien porque éste evita algo negativo para él.
- Motivación de logro: es el impulso que poseen algunas personas de perseguir y alcanzar metas.
- Motivación afiliativa: es el impulso a relacionarse socialmente con los demás.
- Motivación hacia la competencia: es el impulso a ser bueno en algo, lo que permite al individuo a desempeñar un trabajo de calidad.
- Motivación por el poder: es el impulso de influir en los demás y modificar situaciones-

Dentro del área crítica de la motivación se debe atender a las siguientes variables:

- Realización personal.
- Reconocimiento del aporte.
- Responsabilidad.
- Adecuación de las condiciones de trabajo.

Análisis del compromiso y satisfacción Laboral

La satisfacción laboral la podemos entender como la actitud general de un individuo hacia su empleo, a diferencia del compromiso organizacional que es el grado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, con su metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros.

Para Calderón⁽⁶⁾, el compromiso organizacional es un mejor pronosticador de la rotación que la satisfacción en el trabajo, ya que un empleado podría estar insatisfecho con su trabajo en particular y creer que es una condición pasajera y no estar insatisfecho con la organización.

Por lo expuesto la satisfacción laboral puede definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.

Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que “debería ser”.

Generalmente las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del “debería ser” (lo que desea un empleado de su puesto) son:

- Las necesidades.
- Los valores.
- Rasgos personales.

Las características del puesto que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto son:

- Retribución.
- Condiciones de trabajo.
- Supervisión.
- Compañeros.
- Contenido del puesto.
- Seguridad en el empleo.
- Oportunidades de progreso.

Además se puede establecer dos tipos o niveles de análisis en lo que a satisfacción se refiere:

Satisfacción general, indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo.

Satisfacción por facetas, grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimientos, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros de trabajo, políticas de la empresa. Estas facetas, desde el trabajador se asimilan en:

- Reto del trabajo.
- Sistema de recompensa justa.
- Condiciones favorables de trabajo.
- Colegas que brinden apoyo.
- Compatibilidad entre personalidades y puesto de trabajo.

Dentro de estos factores, podemos resaltar, según estudios, dentro de las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del puesto.

Se requiere la aplicación de un cuestionario compromiso laboral, diseñado con el objetivo de identificar el grado de vinculación del trabajador con su organización y con la actividad que desempeña. Estas herramientas aportarán un valor decisivo en la identificación del capital humano presente en la entidad.

Clima laboral y el talento humano

Dentro de las acciones que se tienen a nivel gerencial, es claro que la gestión del talento humano tiene un papel de gran importancia, el cual no solo determina el orden jerárquico de un proceso sino que garantiza que las decisiones que se toman están acorde a las necesidades

y requerimientos de la organización, a fin de que el impacto que las acciones efectúen sean positivas y permitan mejorar el clima laboral organizacional entendiendo que se maneja a una colectividad de individuos que por lo general presenta condiciones y necesidades heterogéneas por tanto se requiere de una motivación acorde a la labor que se ejerce.⁽³³⁾ En concordancia a lo expuesto, es evidente que se deben trazar lineamientos desde los cuales la gestión del talento humano sea consecuente y asertiva con los requerimientos de clima laboral organizacional idóneos y óptimos dentro de los estándares mínimos para un desarrollo competitivo de la organización de modo que se le confiera éxito desde el cumplimiento de las acciones desde cada una de las funciones individuales y colectivas.⁽³⁴⁾

Clima Organizacional

Este se define desde la colectividad de condiciones y características del entorno en el cual se efectúa una acción laboral, es decir lo que incide sobre este, de modo que esta aunado a la forma como lo perciben las personas que lo ejecutan teniendo en cuenta lineamientos y propósitos que pueden derivar en éxitos o fracasos dentro del sistema organizacional, por lo cual se pretende siempre la consecución de un entorno con condiciones específicas que se consoliden como ideales denotando con clima laboral con condiciones permanentes de modo que el efecto sobre el empleado sea siempre el mismo para cada asignación laboral de modo que potencie las competencias y habilidades del individuo en un contexto agradable y óptimo para el desarrollo de sus funciones al interior de la organización.⁽¹⁴⁾

Enfoque estructuralista: el clima organizacional es el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influyen en el comportamiento de las personas que la conforman.

Enfoque subjetivo: el clima organizacional es la opinión que el empleado se forma de la organización.

Enfoque mixto E-S: el clima organizacional son los efectos percibidos del sistema formal, el estilo informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización.

Enfoque de síntesis: “el clima organizacional son las percepciones que el individuo tiene de la organización que se haya formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensa, consideración, cordialidad y apoyo.

El clima organizacional se define de la siguiente manera: “el ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización y que incluye estructura, estilo de liderazgo, comunicación, motivación y recompensas, todo ello ejerce influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos.”

Las definiciones de clima organizacional explican que:

- El clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.
- Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- El clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- El clima es una variable que interviene entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.

Riesgo Psicosocial: según la resolución 2646 de 2008 los define como “las condiciones

psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo”.

Acoso Laboral: se entenderá por acoso laboral “toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo”.

Síndrome de Burnout: se ha definido como “una respuesta al estrés laboral crónico caracterizada por el agotamiento emocional o pérdida de recursos emocionales para enfrentarse al trabajo, la despersonalización o desarrollo de actitudes de insensibilidad y cinismo hacia los receptores del servicio y la falta de realización personal o tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa y la baja autoestima profesional”.⁽³⁵⁾

Batería del Riesgo Psicosocial: “es una herramienta que permite evaluar el riesgo intralaboral, extralaboral y el estrés al que se enfrenta el trabajador. La aplicación de este instrumento y el análisis que de los resultados realice un psicólogo ocupacional permitirán determinar el programa a seguir en cada empresa”.

Contexto organizacional y comunicación asertiva en escenarios actuales

En la actualidad a nivel empresarial se manejan dos tipos de climas laborales dentro de los cuales encontramos el plano individual que corresponde a lo psicológico y así mismo el plano de colectividad en el que se proyecta lo netamente laboral, y estos se conjugan de forma dinámica y polivalente a fin de que la experiencia por interacciones en diferentes sitios o lugares de trabajo supone retos y tensiones desde las cuales se debe propiciar una comunicación asertiva y un espacio armónico, de modo que acorde a lo que se propone por un estudio la incidencia del clima laboral es altamente significativa en el proceso de transformación laboral y adquiere un preponderancia desde la cual los integrantes de una organización se proponen metas y propósitos para alcanzar de modo que se salga del contexto limitado propuesto por un estudio el cual es lineal en el que se encuentran las organizaciones en la actualidad en donde se carece de una perspectiva jerárquica dinámica y por el contrario se mantiene una línea tradicional con mecanismos arcaicos de gestión.

En relación a lo expuesto, es claro que en el contexto que se propone la comunicación asertiva parte de las connotaciones de las expresiones verbales y pre verbales de forma consecuente con los propósitos de la organización de modo que se logree mejorar la asertividad en los procesos que se llevan a cabo en el intercambio de ideas de modo que cada integrante cumpla su función y comunique acorde a las necesidades de su labor, por tanto se constituye como una competencia o habilidad individual pero que esta aunada a la colectividad que se requiere desde la exposición de procesos en escenarios que suponen la colectividad para la gestión de procesos.⁽³⁶⁾

En consecuencia a lo planteado, el proceso comunicativo supone necesidades manifiestas para la transmisión de la comunicación de los procesos que se llevan a cabo al interior de las organizaciones proponiendo diferentes modelos para el flujo de los datos y recursos para lo cual se maneja una perspectiva lineal tradicional sujeta al sistema jerárquico de ordenes tradicionales que se mencionaba anteriormente y así mismo se considera un sistema de comunicación cíclica o circular desde la cual se puede retroalimentar la información de modo que se mejoran los canales de comunicación y por ende la comunicación asertiva declinando en mejor eficiencia de

los procesos que se efectúan al interior de una organización.⁽³⁷⁾

Por otra parte, actualmente a nivel organizacional es claro que dentro de las acciones de las empresas no existe un línea sistemática desde la cual se evidencie que se rigen por la historia que nos enseñan, y queremos resaltar con ello que la Teoría de la Burocracia, fue implementada por Max Weber en el siglo XX, pero realmente que es Burocracia?, y para ello recurrimos a Weber quien la establece como “una forma de organización humana que parte de todos los procesos racionales catalogadas de forma organizacional sobre las cuales se pueda dar un parte de organización en la que se desarrolla el sistema capitalista como eje de mediación”.^(38,39,40)

No obstante, Weber plasmó procesos sociales institucionalizados, procesos instituyentes y constituyentes, resienten las prácticas de la disputa burocrática, como realidad para los procesos organizativos, erosionando la base de participación de las mayorías en procesos políticos, privilegiando la participación mediada por esquemas corporativos con una fuerte incidencia de quienes ocupan los cargos de relevancia y desde donde se toman las decisiones, en este sentido se pretende mirar el papel que cumple la burocracia en la definición del poder político.^(41,42,43)

En este sentido, si se logra plasmar este enfoque deriva en varias dentro de los cuales se tiene:^(44,45,46)

- Precisión sentida y el exigir por parte de los trabajadores un justo trato, ya que en las organizaciones lo burocrático surgió a consecuencia de los malos tratos, el nepotismo, trato inhumano, y un apoyo rotundo a la propiedad privada.
- El estudio las organizaciones por parte de Weber, desde un punto de vista estructuralista, se preocupó por su racionalidad, es decir, darle lo justo a los trabajadores que eso era lo que ellos exigían.

Por otra parte Max Weber es considerado el padre del socialismo, si lo definimos, podemos decir es sinónimo de igualdad, que todas sus políticas y doctrinas sean justas para las personas y trabajadores y cada quien obtenga lo que se merece, tal es así que creo 3 tipos de sociedad y 3 de autoridad, las cuales son tradicional que se caracteriza por el patriarcado, la carismática que se caracteriza por la predominación de grupos revolucionarios y partidos políticos, y por último la legal, racional o burocrática, donde se destacan las normas impersonales.⁽⁴⁷⁾

Cada Organización hoy en día en Colombia, maneja su reglamento interno del trabajo, figura que no se veía anteriormente, nuestro país cuenta con un código sustantivo del trabajo que vela por nuestros derechos, tiene defensores activistas como lo fue en un tiempo el ex senador Clopatofsky, creador de la Ley 361 de 1997, vigente hasta la fecha en donde se protege al trabajador en estado de estabilidad laboral reforzada, para ser más exactos y concisos, proteger a los discapacitados.⁽⁴⁸⁾

Esta comparación se llevó a cabo gracias a los estudios que implementaron y que fue lo intentaron hacer en tiempos pasados Max Weber, Elton Mayo, Taylor, Fayol, en donde se dividió el trabajo, se especializo al obrero y se mantuvo lejos el nepotismo.^(49,50)

Mencionando algunas características, nos podemos dar cuenta que, en el buen sentido de la palabra, se habla de lo justo, en comparación con lo que es Colombia hoy en día queremos hacer esta comparación:⁽⁵¹⁾

- Carácter legal de normas y reglamentos: se rige por los reglamentos y normas sobre el funcionamiento de la Organización, como por ejemplo los Reglamentos internos del

trabajo, Reglamento de Higiene y Seguridad en donde se debe proteger a los trabajadores de los diferentes peligros y riesgos laborales presentes en su entorno, basados en la Ley 1562 de 2012 y el decreto 1072 de 2015.

- Carácter formal de las comunicaciones: absolutamente todo debe ser escrito y con comunicación asertiva, en nuestro país carecemos de esto ya que las órdenes se dan de manera directa donde reina el que manda.
- Racionalidad y división del trabajo: todo se divide por cargos y funciones, en Colombia se manejan los perfiles ocupacionales, en donde previamente a través del reclutamiento y selección se escoge la persona idónea y capaz para ejercer un cargo. Impersonalidad de las relaciones: Se obedece al cargo, no a la persona, aquí se plasman las funciones con base a tu experiencia y estudio.
- Competencia técnica y meritocracia: aquí solo se tiene en cuenta el mérito del jefe y subordinados, sin embargo, vemos que en Colombia los méritos no se tienen en cuenta, no tal Burocracia para ejercer un cargo, un ejemplo de ellos son los concursos de la CNSC, en donde muchas veces se cometen fraudes a gran escala.
- Profesionalización de los participantes: lo primero que se resalta aquí es que los empleados los nombra alguien con jerarquía, con un mandato indeterminado, donde se exige que sea especialista en un área; nuestro país abarca mucho esta constante, sobre todo en la parte pública, a causa del nepotismo colocan en un cargo una persona con bajo perfil como por ejemplo un técnico, quitándole la oportunidad a alguien que si estudio y que es apto para ese cargo.
- Especialización de la administración: aquí los administradores deben entender que no son los dueños, sino un trabajador más.
- Jerarquía de la autoridad: los cargos menores siempre mantendrán supervisión, siempre habrá reglas donde se refleje la figura de una autoridad superior.

Por otra parte también tenemos la teoría estructuralista, la cual se basa en el estudio de las organizaciones, en su estructura interna, y en la interacción con otras organizaciones, a través de la cual se manejaban dos pilares como lo son, las organizaciones y el hombre Organizacional, ambos desempeñando un enorme papel en las diferentes organizaciones.

Un hecho importante de esta teoría estructuralista es que pretende conciliar la teoría clásica y la teoría de las relaciones humanas, en si valiéndose de la teoría de la burocracia. El análisis de las organizaciones, desde el punto de vista estructuralista, su enfoque parte: la organización formal y la informal, las recompensas salariales y materiales, los diferentes enfoques de la organización, los diversos niveles jerárquicos de la organización, la diversidad de organizaciones, el análisis intraorganizacional y el interorganizacional.

Este contenido emitido por esta teoría me lleva a comparar a nuestro país en varios aspectos, el primero es que Colombia tiene varias organizaciones, de diferentes actividades económicas, buscando algún bien social e incluso lucrativo aunque no estén hechas para tal fin, en cuanto a las recompensas salariales sabemos que si pagan horas extras es porque así la ley lo exige de lo contrario esto no fuera remunerado, en cuanto a los niveles jerárquicos, abundan por montón, siempre los jefes demuestran quien es el fuerte y quien es el débil.⁽⁵²⁾

Sin embargo, Elton Mayo se basa en la Teoría de las relaciones humanas, buscando contrarrestar la fuerte tendencia a la deshumanización del trabajo, la cual se inició cuando se aplicaron de métodos rigurosos, científicos y precisos, a los cuales los trabajadores debían someterse forzosamente. Sus numerosos estudios valoraron la productividad en el trabajo, como las relaciones interpersonales, grupos de trabajos e informales. Si se aplica esta teoría a

la realidad podemos darnos cuenta que los entornos de relaciones interpersonales parten desde la formación del individuo, llevando sus antecedentes a la práctica laboral.

En ese sentido, dos cosas importantes se resaltan del autor Elton Mayo era su preocupación por el análisis del trabajo y adaptación del trabajador al trabajo, donde lo productivo era lo más importante, también planteaba que el objetivo de la psicología del trabajo, llamada Psicología Industrial y en el siglo XXI Psicología Organizacional, las cuales se encargaban de la selección de personal, la orientación profesional, los métodos de aprendizaje y de trabajo, la fisiología del trabajo y el estudio de los accidentes y la fatiga; además, implicaba la verificación de las características humanas que exigía cada tarea por parte de su ejecutante, y la selección científica de los empleados, basada en las características.

Las Organizaciones están sujetas a transformar sus diferentes procesos y sus propios objetivos a cada instancia, esto determina y se hace necesario estar informados de los diferentes acontecimientos que puedan surgir dentro de la misma Organización, ya que la comunicación asertiva se convierte en el punto clave y esta requiere más intervención para su constante desarrollo.

Algunas decisiones son tomadas a veces por la junta directiva de la Organización, a confiar en sus subordinados, es por ello que debe existir entre ellos una comunicación fluida, que parta desde el trabajo en equipo, hasta el cumplimiento de sus responsabilidades.

No solo se trata de reafirmar lo que es la comunicación asertiva aplicada al clima laboral del Talento humano de las organizaciones, si no de mirar más allá que es lo que realmente sucede en ellos, muchos directivos ven lo que le sucede a los trabajadores mientras estén en sus cargas, pero de manera extralaboral no se dan cuenta las cargas que ellos tienen y manejan, indirectamente esto les afecta en su trabajo ya que esos problemas se los traen a su entorno, permitiendo una disminución de su rendimiento.

Sin embargo, también se refleja en el comportamiento hacia los compañeros, desbaratando la poca comunicación que tienen, pero es a causas indirectas y entendibles, pero muchos de esos compañeros no lo ven de esa forma actuando de manera recíproca. Esto a su vez produce un cierto grado de estrés y cargas emocionales produciendo un cierto grado de inconformismo en la organización, dicho de otro modo, se vuelve tan tenso el ambiente que muchos terminan explotando; muchos de los directivos no implementan las diferentes herramientas para darle manejo a la situación, como es el caso de la implementación de la Batería del Riesgo Psicosocial, la cual se utiliza según la resolución 2646 de 2008 “es una herramienta que permite evaluar el riesgo intralaboral, extralaboral y el estrés al que se enfrenta el trabajador. La aplicación de este instrumento y el análisis que de los resultados realice un psicólogo ocupacional permitirán determinar el programa a seguir en cada empresa”.

Es importante para un grupo de trabajadores la implementación de este instrumento ya que como dice su definición, permite evaluar los factores y riesgos psicosociales de manera intralaboral y extralaboral con respecto a su entorno que según la resolución 2646 de 2008 destaca como:

Factores intralaborales:

- Demandas de trabajo: cuantitativas, de carga mental, emocionales, ambientales, de esfuerzo físico, de la jornada de trabajo, exigencias de responsabilidades del cargo, consistencia del rol e influencia de lo laboral sobre lo extralaboral.

- Control: autonomía, oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas, participación en el cambio, claridad del rol y capacitación.
- Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo (características del liderazgo, relaciones sociales, retroalimentación del desempeño y relación con los subordinados)
- Recompensa (reconocimiento, compensación y recompensas)

Factores extralaborales:

- Tiempo fuera del trabajo.
- Relaciones familiares.
- Comunicación y relaciones interpersonales.
- Situación económica del grupo familiar.
- Vivienda y entorno.
- Influencia de lo extralaboral sobre el trabajo.
- Desplazamiento de la vivienda al trabajo y viceversa.

Factores individuales:

- Información sociodemográfica: sexo, edad, estado civil, grado de escolaridad, ocupación o profesión, lugar de residencia, estrato, tipo de vivienda y número de personas a cargo.
- Información ocupacional: lugar de trabajo, antigüedad, nombre y tipo de cargo, dependencia, tipo de contrato, horas de trabajo diarias y modalidad de pago.

Todos estos elementos son los factores a tener en cuenta para la identificación de los riesgos, el seguimiento, control, evaluación y mejoramiento del componente psicosocial.

A raíz de lo plasmado, hay un factor importante que se puede desencadenar con todas estas cargas y es el Síndrome de Burnout o Síndrome del Quemado, el cual según estudios se ha definido como una respuesta al estrés laboral crónico caracterizada por el agotamiento emocional o pérdida de recursos emocionales para enfrentarse al trabajo, la despersonalización o desarrollo de actitudes de insensibilidad y cinismo hacia los receptores del servicio y la falta de realización personal o tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa y la baja autoestima profesional.

Muchas veces como trabajadores nos agotan las cargas en el trabajo, factores desencadenantes como la fatiga, estrés crónico, hasta el mismo Acoso laboral, entonces tenemos como resultado que nos quemamos en nuestro sitio de trabajo provocando una astenia, en donde muchas ocasiones resultamos despedidos por bajo rendimiento, pero esto a su vez provocando una denigración en el clima laboral-organizacional, trayendo como consecuencia malas relaciones interpersonales y en consecuencia eliminando la comunicación asertiva en la Organización.

Entre los factores mencionados resaltamos el Acoso laboral, que según la Ley 1010 de 2006 se entenderá por acoso laboral “toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo”.

Por ello, Muchos jefes y compañeros optan por usar cualquier tipo de vejámenes, tales como “inútil” o “bruto”, o cualquier apodo, provocando un acoso dentro de su mismo trabajo, y como consecuencia se obtiene que esa persona se sienta triste o se crea lo que dicen de él. En

Colombia el acoso laboral está reglamentado bajo los parámetros de la Ley antes mencionada y por el código laboral colombiano, don si tienes pruebas, puedes demandar al miembro de la empresa si es de primera línea como la posición jerárquica o jefe o algunos de los trabajadores, pero el decreto 1072 de 2015 y la resolución 0312 de 2019, manifiestan en uno de sus estándares mínimos la creación de un comité de convivencia laboral cuya finalidad es contribuir a proteger a los trabajadores contra los riesgos psicosociales que puedan afectar su salud, como es el caso del estrés ocupacional y el acoso laboral, según lo reglamentó la Resolución.

Organización que no cumpla este cometido será multada y acarreará sanciones impuestas por el ministerio de trabajo y seguridad social, este comité se efectúa de manera paritaria en donde sus representantes lo conforman 2 empleados de parte del empleador y 2 por parte de los trabajadores cada uno con sus respectivos suplentes; cabe resaltar que en dicho comité no pueden ser integrantes personas que se hayan visto envueltas en demandas por acoso laboral o una queja de parte de sus compañeros. Sus objetivos según la Resolución 1356 de 2012 son:

- Promover un excelente ambiente de convivencia laboral.
- Fomentar relaciones positivas entre los trabajadores de la empresa.
- Respalda la dignidad e integridad de las personas en el trabajo”.

Ello, demuestra la importancia que es llevar a cabo todo esto en la Organización, lo que afecta de manera pero muy positiva el clima organizacional y la comunicación asertiva, esto funcionara de manera correcta si no existen todos estos tropiezos.

MÉTODO

Con la siguiente monografía se parte de aquellas necesidades propias arrojadas según en esta investigación, la cual fue del tipo documental, durante la investigación se construye una minuciosa investigación de lo que se reporta anteriormente en nuestra literatura, en base a las referencias de la indagación de la información de forma concisa y clara, con base en los objetivos plasmados en nuestro documento, y en base a esto se escoge un periodo comprendido desde el año 2015 y el 2020, teniendo documentación e información de manera objetiva, fiable y consecuente, con base a las muestras ya propuestas, utilizando los recursos que se encuentran favorables en las distintas bases de datos de aquellas corporaciones académicas que estén actualizadas y certificadas bajo el orden nacional e internacional, así como también usamos los repositorios de fuentes confiables, usando con mucha frecuencia e inclusión los intervalos que se seleccionaron para su respectiva publicación. De igual forma el recurso del texto completo de las documentaciones, lenguaje elegido el español y que conserven el mismo perfil temático, para ser más exactos “las Incidencia de los canales de comunicación asertiva del talento humano sobre el clima laboral (organizacional)”.

Enfoque

El estudio en mención se contempla bajo el modelo cualitativo desde una dirección hermenéutica, estando orientado a percibir las actitudes supuestas y teóricas, explorando los aspectos que los autores presentan en referencia a la atribución de la comunicación asertiva en la práctica laboral de los trabajadores en las organizaciones. en donde se referencia la polivalencia y versatilidad del método expuesto, al igual que las herramientas que se ofertan para su uso y comprensión de los eventos que sobrevienen al de un texto real y a su vez considerando las conjuntos de variables que intervienen en dicha investigación, Asimismo, esta visión fue seleccionada debido a que esta permite inspeccionar los contenidos de los apartados escogidos y penetrar en la perspectiva, comentarios y definiciones que los autores han agregado a la investigación.

Técnicas para la recolección de información

Para la siguiente investigación, se implementó como práctica de recaudación de la información, la exploración de las bibliográficas, ya que ésta se considera como un estudio minucioso, crítico y selectivo que completa la información primordial en una apariencia unitaria y de vinculación. Esta exploración tiene como propósito explorar la literatura divulgada y acomodarla en cierta representación; el vocablo búsqueda o exploración de las bibliográfica, en el argumento de la investigación empieza a entenderse como un tratado en sí mismo, del cual el verificador tendría una incógnita, la cual es recoger aquellos datos, los cuales son analizados y determina ciertas conclusiones.

A través de una exploración puntualizada y exhaustiva, de los informes de los distintos repositorios de apropiación con base a la necesidad de esta indagación fraccionando los procesos en distintas etapas para que dichas fuentes sean estudiadas con base a lo que se pretende y que se destilen los datos recopilados, agrupándolos al acontecimiento del que se tiene el mayor interés o argumento de la indagación y de este modo se agrupen resumida y organizadamente a través de una evaluación de forma asertiva y pensativa permitiendo diferenciar lo resumido de las cosas que suceden en los argumentos existentes desde el enfoque propuestos por los autores con el fin de fundar medidas que permitan una posición completa y eficaz que evidencie una situación de hecho real; En base a esto se adecuara una tabla de exploración y de control, la cual va a permitir que se reporte aquella información oportuna, invariable y ventajosa, con el objetivo de ir correlacionando las variables de dicho estudio realizado.

Plan de trabajo

PLAN DE TRABAJO				
ACTIVIDAD	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4
Diseño de intención de la propuesta				
Recolección de la información				
Presentación de la propuesta				
Diseño del documento				
Construcción del documento				
Valoración y evaluación de la información				
Seguimiento y ajustes al documento				
Presentación de resultados				
Estructura final del documento				
Presentación del informe final				
Socialización				

Figura 7. Plan de trabajo

RESULTADOS

Teniendo en cuenta los hallazgos de la revisión documental y acorde a la observación participante efectuada, es claro que los procesos empresariales se encuentra ligados a una serie de parámetros dentro de los cuales es innegable que la comunicación y a asertividad de la misma representan una de las características más trascendentales sobre las cuales se apoya este trabajo de modo que los estudios encontrado mostraron la relación directa entre las variables correlacionadas con el cumplimiento de metas y logros en un escenario dentro del

cual se promueven acciones consecuente desde las cuales se busca siempre que el bienestar conjunto prime sobre el común, dejando de lado las particularidades y el individualismo.

La comunicación asertiva representa uno de los ejes versátiles en las empresas y el manejo organizacional que se les dé, de modo que otorga una visión de la forma como se hacen las cosas y como se difunde la información desde los elementos esenciales como canales comunicativos, formas y estructura del lenguaje que emplean los gestores del talento humano de modo que acorde al nivel de efectividad y asertividad que se maneje así serán los resultados y el cumplimiento de metas en torno a lo que se dispone desde la organización para satisfacer una necesidad en la prestación del servicio.

En este mismo sentido es claro que se debe analizar el clima laboral desde los apartados de rendimiento laboral y empresarial desde la articulación de los procesos que se llevan a cabo desde el talento humano en donde debe analizarse no al individuo como elemento aislado son como pieza de un sistema colectivo que está sujeto a una serie de interacciones desde la cuales percibe y proyecta una realidad desde la comunicación. Eso pone en evidencia la necesidad de visionar el rendimiento desde la calidad de gestión del talento humano mediada por la asertividad de la comunicación teniendo como medida de referencias la calidad del servicio que se presta y la forma como se dan las orientaciones para el cumplimiento de las acciones en un escenario donde desde el flujo consecuente de la información y los canales dispuestos para la misma acoplados a su comprensión determinan en gran medida la competitividad y eficiencia de la organización en aras a la mejora sustancial de la calidad en un contexto dentro del cual la comunicación permite que la gestión del talento humano sea eficiente, consecuente y desde un sistema de prioridades a partir del cual se consolida un enfoque práctico sobre la productividad y calidad.

Dentro de todo lo que se analiza desde esta investigación y para poder establecer un correlación de las variables, es fundamental se emita un acercamiento dinámico al conocimiento y consideraciones que se tienen en cuenta desde el clima laboral organizacional abordado desde las nociones metodológicas, técnicas y científicas a fin de que se logren establecer los requerimientos puntuales en cuanto a la articulación de los procesos de desempeño y praxis laboral mediada desde la gestión del talento humano hacia una promoción de las políticas inclusivas que abanderan los procesos gerenciales en la actualidad con el fin de mitigar los impactos del déficit asistencial que padecen las organizaciones en cuanto al seguimiento de los proceso de mejora empresarial asociados a la comunicación asertiva y los canales dispuestos para ella.

En este orden de ideas es claro que se debe tener una definición clara de los que se maneja desde lo que requiere un proceso desde el cual se analice aspectos del clima laboral organizacional que permita entender como desde la dirección se ven las variables psicológicas, organizacionales sobre las cuales se visualizan las acciones a tomar de forma puntual y particular a favor de las individualidades y que migren de allí a las colectividades siendo las relaciones de mayor peso. Lo descrito pone en evidencia que en el marco de las percepciones individuales que tienen cada uno de los miembros de las organizaciones son determinantes independiente a la forma como se trabaje o al contexto de la empresa, es decir la importancia de la efectividad del proceso comunicativo y organizacional no depende del contexto en el que se desarrolle si no de la calidad del mismo aun cuando los escenarios puedan ser diferentes, y las connotaciones desde la gestión sean diferentes, lo que prima es la asertividad de las mismas y si incidencia sobre la toma de decisiones.

Es importante además que en el momento en el que se analicen las condiciones de asertividad en la educación se tengan en cuenta una serie de variables fundamentales como el contexto laboral dado que es uno de los condicionantes más fuertes que se tienen en materia de rendimiento y funciones dese el talento humano, ya que marca pautas y patrones que condicionan la forma como se efectúan las acciones y por ende identifican elementos conductuales de la fuerza laboral de la que dispone la organización, entendiendo que está siempre será heterogénea por lo cual es innegable que al clima laboral debe ser coherente con esos elemento y la comunicación que se desarrolla consecuente con las necesidades culturales, sociales e ideológicas que se manejan desde y hacia la empresa promoviendo acciones para que los proeseos encaminados desde el talento humano sean exitosos.

Lo descrito demuestra que en la mayoría de los eventos las problemáticas detectadas se encuentran asociadas a nivel organizacional derivadas de carencias o falencias en la comunicación interna, en donde la efectividad de la mismas es limitada, por lo cual es indispensable se sepa que la asertividad de esta comunicación tiene una incidencia marcada sobre el desarrollo sistemático de la organización y así mismo pauta el cumplimiento de las metas y objetivos trazados, razón por la cual se requiere de una orientación adecuada y pertinente desde el talento humano que se enfoque en la consecución de un adecuado clima organizacional mediado desde la comunicación asertiva como indicador de desempeño, atacando una problemática que pese a los estudios existentes no se hace una inversión en esta área de modo que se puedan suplir las necesidades que exige el mercado desde las competencias acorde a lo que proponen para quienes el sustento del proceso empresarial es la asertividad de la comunicación en un clima laboral idóneo dado que desde ese escenario se puede dar un mejor cumplimiento a metas y objetivos desde los cuales la productividad de la organización será la que se espera desde la gestión del talento humano y las directrices que de allí se emitan.

En suma, se ha logrado demostrar que la incidencia de la comunicación asertiva y el manejo del talento humano sobre el clima organizacional está ligada a elementos motivaciones y de redimiendo analizado desde la forma como se moldea el funcionamiento de la organización desde la toma de decisiones y el establecimiento de políticas puntuales a partir de las cuales se direccionan estrategias de gestión encaminadas a la consecución de in clima laboral organizacional idóneo dentro del que se armonicen acciones y se dé un plus a la armonía asociada con la eficiencia vista desde la percepción heterogénea de los actores del sistema entendiendo la planta laboral como el conjunto de miembros que conforman la comunidad laboral, y sobre la cual se debe gestar un ambiente propicio a partir del cual se pueda trabajar óptimamente con la disposición de canales de comunicación eficientes y asertivos que sean garantes de motivación, buen trato y disponibilidad al orden y al cumplimiento de metas.

CONCLUSIONES

Las organizaciones están sujetas a transformar sus diferentes procesos y sus propios objetivos a cada instancia, esto determina y se hace necesario estar informados de los diferentes acontecimientos que puedan surgir dentro de la misma Organización, ya que la comunicación asertiva se convierte en el punto clave y esta requiere más intervención para su constante desarrollo.

Algunas decisiones son tomadas a veces por la junta directiva de la Organización, a confiar en sus subordinados, es por ello que debe existir entre ellos una comunicación fluida, que parta desde el trabajo en equipo, hasta el cumplimiento de sus responsabilidades.

El gran objetivo principal que los empleados que integran la organización, mantengan de

una comunicación asertiva eficiente y eficaz, que cumplan con las actividades requeridas y encomendadas, con precisión, y que esta sea acorde con sus funciones desempeñadas, manteniendo un clima organizacional excelente y sin variaciones, ya que así la organización podría ser más productiva, mostrando satisfacción y positivismo en el trabajo desempeñado a diario.

La comunicación asertiva es un tema que afecta de manera directa al clima organizacional de la Organización, observando que, si la comunicación entre los empleados se le da un buen manejo, tanto en lo asertivo como en lo cotidiano, se generara más confianza y credibilidad, impactando directamente hacia la productividad de todas las tareas laborales.

Resulta fundamental detallar que el talento humano se sienta cómodo y tranquilo, enseñarle ese sentido de pertenencia que estos deben de tener por su Empresa, mantenerlos seguros y respaldados, cómodos, que trabajen sus horas correctas, prevenirles el estrés laboral, evitar las cargas de trabajo.

Algo relevante que se nota, es la insatisfacción de algunos empleados, pero los jefes no le preguntan ni se interesan mucho por su vida personal ni laboral, la situación que ocurren dentro de la Organización en ocasiones no son divulgadas, entonces se debe el desconocimiento de los hechos, por ello es importante que se sepa todo respecto al entorno del trabajador y la organización conozca a fondo los problemas que este acarrea y se evitan los famosos teléfonos rotos o chismes, siendo la divulgación asertiva donde se vea reflejado el respeto para con los demás y lograr que la organización atienda las inconformidades presentadas.

Por último, el compromiso de los empleados en la organización, su clima organizacional, su comunicación asertiva, son el verdadero éxito del cumplimiento de las metas y que se lleven a cabo todos los objetivos y así se obtendrá un excelente funcionamiento en su respectivo desarrollo en base a su entorno.

RECOMENDACIONES

En términos de recomendaciones, en primer lugar se destaca que debe existir un análisis del proceso de comunicación asertiva aunado al clima laboral organizacional como eje de referencia para la construcción de espacios armónicos desde los cuales se pueda mejorar la comunicación y la difusión de la información de cara a la resolución de conflictos y disposición para el trabajo cooperativo e individual en la búsqueda del éxito corporativo mejorando el rendimiento de la planta de personal en aras a una gestión consecuente de los procesos de gestión administrativa en pro del cumplimiento de metas.

Se deben priorizar las acciones encaminadas a la gestión de un clima laboral organizacional favorable dentro del cual el flujo de la información sea consecuente con las necesidades de la organización y se maneje un lenguaje homogéneo que no permita dobles interpretaciones de los que se comunica enfocándose siempre en la transparencia y homogeneidad de la información.

El clima laboral organizacional debe ser un referente de inversión para las empresas de modo que se reconozca la necesidad de acciones estratégicas desde las cuales se pueda mejorar el ejercicio gerencial y administrativo proponiendo espacios armónicos de tolerancia y amenos en los cuales la fuerza laboral se sienta a gusto y donde las relaciones interpersonales sean mediadas desde la asertividad en un escenario idóneo para el trabajo colectivo con el mínimo riesgo de conflictos.

Un clima laboral organizacional efectivo debe estar mediado por patrones de comunicación y acciones puntuales desde los que se pueda ofertar una visión holística de la necesidad de un proceso de articulación de comunicación, cordialidad, transparencia y objetividad en aras al éxito corporativo y diferenciación de la empresa a nivel jerárquico y organizacional.

En la investigación nos permite mostrar aquellos procesos enmarcados en la comunicación asertiva, ligada al clima organizacional de la organización, facilitando aquellas estrategias de información, con la finalidad de incrementar el desempeño laboral en todos sus ámbitos.

En este sentido, se hace necesario que se cree una serie de encuentros favorables para el entretenimiento, y algunos lugares de ocio para un favorable descanso, desarrollando vínculos en entornos diferentes a sus puestos de trabajos; Con base a esto entrelazar amistades de todo el personal de la organización para que el clima laboral se fomente más comunicativo en tono asertivo, y así se permite conocer los diferentes puntos de vista de manera mutua.

Es muy factible la elaboración de un plan de salarios emocionales y de incentivos, logrando así la motivación del clima organizacional, además centrarse en las capacitaciones, facilitando las instrucciones de todo el personal administrativo y así afianzar una mejor relación laboral entre ellos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Pérez L. Comunicación Asertiva - Parte. 2018. <https://www.youtube.com/watch?v=Hamq7QrHlrM>
2. Ortiz H. La comunicación asertiva como ventaja competitiva. Diplomado Alta Gerencia; 2018.
3. Sánchez H. Propuesta de intervención para la mejora de competencias al equipo de consultores de la empresa de servicios Strategic Support S.A.S, a través de la aplicación de técnicas de coaching. Bogotá D.C: Universidad EAN; 2019.
4. Chaparro ZP. El uso de la comunicación asertiva como herramienta estratégica para el líder. Bogotá D.C: Universidad Militar Nueva Granada; 2015.
5. Orjuela P, Palacio K, Roa L. La comunicación asertiva en el área de talento humano de la empresa Indra S.A una valoración de la percepción individual y colectiva del equipo de trabajo. Bogotá D.C: Universidad Cooperativa de Colombia; 2019.
6. Calderón H. Asertividad y comunicación organizacional. Quetzal Tenango: Universidad Rafael Landívar; 2017.
7. Vera NC, Suárez AM. Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente; Corporación de telecomunicaciones del cantón La Libertad. Univ Soc. 2018;10⁽¹⁾:180-6.
8. Señaris L. Comunicar en la empresa: del porqué al cómo. Federación Austriana De Empresarios FADE; 2016.
9. Tovar J, Pérez A, Rodríguez A. El concepto de personalidad de la empresa: Antecedentes conceptuales y examen crítico. 2016. https://www.researchgate.net/publication/313886927_

El_concepto_de_personalidad_de_la_empresa_Antecedentes_conceptuales_y_examen_critico

10. Bozzetti S. Comunicación Estratégica. Argentina: Portal de Relaciones Públicas; 2017.
11. Schein E. La cultura organizacional y el liderazgo. Nueva edición. España: Editorial Amazon; 2015.
12. Keith D, Newstrom J. Comportamiento humano en el trabajo: comportamiento organizacional. 7a ed. México: Mc. Graw Hill; 2018.
13. Barbero J. De la comunicación a la cultura: perder el objeto para ganar el proceso. Bogotá; 2015.
14. Pérez M. Estudio del clima organizacional y motivación docente en la institución educativa concejo de Medellín. Medellín: Universidad San Buenaventura; 2015.
15. Avendaño H. La comunicación asertiva como ventaja competitiva. Colombia: Universidad Militar Nueva Granada; 2015.
16. Salcedo C. La comunicación Asertiva como herramienta imprescindible dentro de las organizaciones. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2020.
17. Sarmiento Y. La comunicación asertiva como generadora de desempeño laboral en empleados de empresas formales. Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia; 2019.
18. Bonilla D, Bonilla E. Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. Ciencia Unemi. 2016;9(18):26-34.
19. Muñoz Vera LN. Análisis Del Desarrollo De La Gestión Del Talento Humano Y La Incidencia En El Desempeño Laboral Del Personal Administrativo Del Hospital Del IESS De Babahoyo. Babahoyo: UTEQ; 2015.
20. Casas L, López J. Programa de Participación y Reconocimiento para Mejorar el Clima Organizacional de la Municipalidad Distrital de Santiago de CAO. Repositorio Digital de la Universidad Privada Antenor Orrego; 2015. http://200.62.226.186/bitstream/upaorep/719/1/LOPEZ_JORGE_PROGRAMA_PARTICIPACION_CLIMA%20ORGANIZACIONAL.pdf.
21. Perez LM. Comunicación Asertiva en la Empresa - 1° Parte [Internet]. 2016. <https://www.youtube.com/watch?list=PLelUqgJo6lCRylu00faEV0v6dAGIYSIBf&v=sX9e-qZReCI>
22. Montané N. La asertividad en el trabajo: una competencia esencial para un desempeño laboral exitoso. Rev Banco Cent Cuba. 2008;(4). <http://www.bc.gov.cu/anteriores/RevistaBCC/2008/No4-2008/Documentos/La%20asertividad%20en%20el%20trabajo%20una%20competencia%20esencial.pdf>
23. Bustos M. La comunicación asertiva como determinante en la optimización del clima organizacional de la Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil. Tumbes; 2018.
24. Montes S. La combinación de diferentes generaciones puede ser benéfica para los procesos

en una empresa. Diario la Republica. 2019. <https://www.larepublica.co/alta-gerencia/ocho-de-cada-10-personas-estan-insatisfechas-en-su-empleo-2830069>

25. Arano R, Escudero J, Delfín L. El origen del clima organizacional, desde una perspectiva de las escuelas de la administración: una aproximación. 2016.

26. Alvarado Fuentes H. Comunicación asertiva como determinante en el clima organizacional y su incidencia en la consecución de objetivos en las empresas del sector público. 2016.

27. Pérez L. La Comunicación Asertiva. Una habilidad personal y profesional. 2016.

28. Ortiz H. La comunicación asertiva como ventaja competitiva. Diplomado Alta Gerencia; 2015.

29. Collanca C. Clima laboral en las instituciones educativas del nivel primario de la zona urbana de Satipo. [Tesis de Maestría]. Huancayo: Universidad Nacional Del Centro Del Perú; 2016.

30. Bordas M. Gestión Estratégica del Clima Laboral. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia; 2016.

31. Tamayo M. Análisis comunicacional. Universidad de Granma - Cuba; 2015.

32. Robbins S. Comportamiento Organizacional. Prentice Hall; 1999.

33. Celis CP. Importancia del clima organizacional en la productividad laboral. Medellín: Universidad Militar Nueva Granada; 2015.

34. Morales HM, Torres AM, Zapata EL. Clima laboral dirigido a docentes del colegio Luis Carlos Galán Sarmiento de Inírida - Guainía. Inírida: Universidad cooperativa de Colombia; 2017.

35. Herriegel D, Slocum J. Comportamiento Organizacional. 10a ed. México: Editorial Thompson; 2009.

36. Luján JM. Programa de comunicación asertiva para mejorar el clima laboral en la Institución Educativa Emblemática “San Juan”, Trujillo 2019. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo; 2020.

37. Triana MM, Pérez oC. Fortalecimiento de la comunicación organizacional entre docentes y directivos docentes, a partir de círculos de calidad como herramienta de gestión directiva en el colegio Brasília Bosa i.e.d. sede A jornada mañana. Bogotá D.C: Universidad Libre de Colombia; 2016.

38. Werther W, Davis K. Administración de Personal y Recursos Humanos. 5a ed. México: McGraw-Hill; 2005.

39. Valle R. Gestión Estratégica de Recursos Humanos. Estados Unidos: Addison Wesley Iberoamericana; 2005.

40. Toro F. Clima organizacional, perfil de empresas colombianas. Bogotá: Cincel; 2001.

41. Plaza Barona EM. La gestión en la comunicación y su incidencia en el desarrollo del talento humano de la empresa Agripalban Palma HCDA. Nuevo mundo año 2015. [Bachelor's thesis]. Quevedo: UTEQ; 2015.
42. Rengifo G. La comunicación asertiva, un camino seguro hacia el éxito organizacional. 2015.
43. Pérez L. Comunicación Asertiva en la Empresa - 1° Parte. 2018. <https://www.youtube.com/watch?list=PLelUqgJo6lCRylu00faEV0v6dAGIYSIBf&v=sX9e-qZReCI>
44. Pérez L. La Comunicación Asertiva. Una habilidad personal y profesional. 2018.
45. Nadler L. Retroalimentación y Desarrollo Organizacional. México: Editorial Trillas; 2001.
46. Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Sistema de Administración de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Quito: IEES; 2007.
47. Keith D, John W. Comportamiento Humano en el trabajo. 11a ed. México: McGraw-Hill; 2003.
48. Durán S, García J, Margel AP, Velázquez M, Hernandez-Sánchez I. Estrategias para disminuir el síndrome de Burnout en personal que labora en Instituciones de salud en Barranquilla. Cult Educ Soc. 2018;9(1):27-44.
49. Fuster DE. Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. Propósitos Represent. 2019;7(1):201-29.
50. Goris G, Adolf SJ. Utilidad y tipos de revisión de literatura. Ene. 2015;9(2). <http://ene-enfermeria.org/ojs/index.php/ENE/article/view/495/guirao>
51. Robbins S. Fundamentos del Comportamiento Organizacional. Prentice Hall; 1998.
52. Halpin A, Croft D. El Clima Organizacional de la Escuelas. Chicago: The Midwest Administration Center. The University Of Chicago; 1963.