RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	Jose Andres Amaya Urquijo - Miguel Jose Arévalo Torres
FACULTAD	Ciencias Administrativas y Económicas
PLAN DE ESTUDIOS	Administración de Empresas
DIRECTOR	Jorge Adid Parra Alvernia
CODIRECTOR	Ilver Jaimes Carrascal
TÍTULO DE LA TESIS	Evaluación de la comunicación asertiva en las relaciones laborales de los colaboradores de la Universidad Francisco De Paula Santander Ocaña.
TITULO EN INGLES	Evaluation of assertive communication in labor relations among employees of the Universidad Francisco De Paula Santander Ocaña.

RESUMEN
(70 palabras)

La investigación tuvo como objetivo evaluar la comunicación asertiva de los colaboradores de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña para analizar sus relaciones laborales. Se caracterizaron las dimensiones del asertividad, se determinó cómo esta comunicación influye en las relaciones y el desempeño laboral, y se realizó un análisis correlacional entre ambas variables, buscando entender su impacto en el entorno laboral.

RESUMEN EN INGLES

The objective of the research was to evaluate the assertive communication of the collaborators of the Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña in order to analyze their work relationships. The dimensions of assertiveness were characterized, it was determined how this communication influences relationships and work performance, and a correlational analysis was carried out between both variables, seeking to understand their impact on the work environment

PALABRAS CLAVES	Comunicación asertiva, relaciones laborales, procesos organizacionales, clima y cultura organizacional, evaluación.
PALABRAS CLAVES EN INGLES	Assertive communication, labor relations, organizational processes, organizational climate and culture, evaluation.

CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS: 118	PLANOS: 25	ILUSTRACIONES: 26	CD-ROM:

Evaluación de la comunicación asertiva en las relaciones laborales de los colaboradores de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña

Miguel José Arévalo Torres

Jose Andrés Amaya Urquijo

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña

Administración de Empresas

Dir. Jorge Adid Parra Alvernia

Co-Dir. Ilver Jaimes Carrascal

5 de septiembre de 2024

Índice

Capítulo 1. Evaluación de la comunicación asertiva en las relaciones laborales de los colaboradores de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña 13

1.1 Planteamiento del problema 13

1.2 Formulación del problema 16

1.3 Objetivos 16

1.3.1 Objetivo general 16

1.3.2 Objetivos específicos 16

1.4 Justificación 17

1.5 Delimitaciones 20

1.5.1 Geográfica 20

1.5.2 Temporal 20

1.5.3 Conceptual 21

1.5.4 Operativa 21

Capítulo 2. Marco referencial 22

2.1 Marco histórico 22

2.1.1 Antecedentes históricos a nivel internacional 22

2.1.2 Antecedentes históricos a nivel nacional 25

2.1.3 Antecedentes históricos a nivel local 27

2.2 Marco contextual 29

2.3 Marco conceptual 32

2.4 Marco teórico 35

2.4.1 Teorías integradoras de la comunicación asertiva 35

2.4.1.1 Teoría de la asertividad. 35

2.4.1.2 Teoría de la interacción social 36
2.4.2 Teoría del comportamiento organizacional 36
2.4.3 Teoría de las relaciones humanas 37
2.4.4 La comunicación asertiva como habilidad para resolver conflictos laborales. 38
2.4.5 Relaciones interpersonales basadas en la comunicación y conducta asertiva . 39
2.4.6 Teoría sociológica de las relaciones laborales 40
2.4.7 La comunicación asertiva y el clima laboral 41
2.5 Marco legal 42
2.5.1 Decreto 2663 de 1950 42
2.5.2 Constitución Política de Colombia de 1991 43
2.5.3 Ley 1341 de 2009 44
2.5.4 Resolución 4464 de 2010 45
Capítulo 3. Diseño metodológico 46
3.1 Tipo de investigación 46
3.2 Población y muestra 47
3.2.1 Población 47
3.2.2 Muestra 48
3.3 Diseño de instrumentos de recolección de la información y técnicas de análisis de datos 49
3.4 Análisis de información 50
Capítulo 4. Resultados 52
4.1 Caracterización de la comunicación asertiva de los colaboradores de la UFPSO, teniendo en cuenta las dimensiones de la comunicación para el establecimiento de la percepción de las relaciones laborales 52

4.1.1 Resultados obtenidos de las características generales de los colaboradores de la UFPSO 52

4.1.2 Resultados obtenidos por cada dimensión de la comunicación asertiva..... 55

4.1.2.1 Primera dimensión: Estrategias asertivas, comunicación no verbal, lenguaje vocal 55

4.1.2.2 Segunda dimensión: Estilo asertivo, pensamiento, sentimiento y conducta. 62

4.1.2.3 Tercera dimensión: Comunicación precisa, reacción, empatía..... 69

4.1.3 Caracterización de las dimensiones de la comunicación asertiva en el establecimiento de las relaciones laborales de los colaboradores de la UFPSO según los resultados de la encuesta 76

4.1.4 Caracterización de la comunicación asertiva de los colaboradores de la UFPSO a partir de sus dimensiones 80

4.2 Determinación de la influencia que tiene la comunicación asertiva y sus dimensiones en las relaciones laborales y desempeño de los colaboradores de la UFPSO que integran los diferentes niveles jerárquicos 82

4.2.1 Resultados de la encuesta sobre la comunicación asertiva en las relaciones laborales y en el desempeño laboral de los colaboradores de la UFPSO 83

4.2.2 La comunicación asertiva y su influencia en las relaciones laborales de los colaboradores de la UFPSO 90

4.2.3 La comunicación asertiva y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la UFPSO 93

4.3 Análisis de las correlaciones que existen entre la comunicación asertiva y las

relaciones laborales de los colaboradores de la UFPSO 95

Capítulo 5. Conclusiones.....100

Capítulo 6. Recomendaciones 102

Referencias 103

Apéndice.....112

Lista de tablas

Tabla 1. Características contextuales del municipio de Ocaña 30

Tabla 2. Información contextual de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña 31

Tabla 3. Personal que integra la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.....47

Tabla 4. Género al que pertenece la población encuestada 52

Tabla 5. Tipo de contrato (según relación administrativa) de la población encuestada 54

Tabla 6. Respeto hacia el otro.....55

Tabla 7. Control de las emociones 57

Tabla 8. Incomodidad con gestos inadecuados de los compañeros.....58

Tabla 9. Uso de gestos en la comunicación de ideas.....59

Tabla 10. Agrado por los compañeros que usan palabras adecuadas en la comunicación 61

Tabla 11. Respuesta ante la agresividad de una persona.....62

Tabla 12. Manejo de palabras y tono de voz en las conversaciones.....64

Tabla 13. Satisfacción laboral por el reconocimiento al esfuerzo en el trabajo 65

Tabla 14. Agrado por el fomento del trabajo en equipo.....67

Tabla 15. Postura adecuada y contacto visual en la conversación 68

Tabla 16. Reconocimiento de emociones, ideas y sentimientos.....69

Tabla 17. Expresión de las cosas de manera directa en el trabajo.....71

Tabla 18. Compatibilidad con los compañeros que se expresan bien 72

Tabla 19. Tolerancia en el trabajo.....74

Tabla 20. Ayudas en situaciones de tristeza entre compañeros.....75

Tabla 21. Planificación de actividades laborales.....83

Tabla 22. Solución de errores laborales 84

Tabla 23. Comportamiento organizacional.....86

Tabla 24. Propuesta de fortalecimiento administrativo 87

Tabla 25. Cumplimiento de las normas laborales.....88

Lista de figuras

Figura 1. Género al que pertenece la población encuestada.....53

Figura 2. Tipo de contrato (según relación administrativa) de la población encuestada.....54

Figura 3. Respeto hacia el otro.....56

Figura 4. Control de las emociones.....57

Figura 5. Incomodidad con gestos de los compañeros.....58

Figura 6. Uso de gestos en la comunicación de ideas.....60

Figura 7. Agrado por los compañeros que usan palabras adecuadas en la comunicación.....61

Figura 8. Respuesta ante la agresividad de una persona.....63

Figura 9. Manejo de palabras y tono de voz en las conversaciones.....64

Figura 10. Satisfacción laboral por el reconocimiento al esfuerzo en el trabajo.....66

Figura 11. Agrado por el fomento del trabajo en equipo.....67

Figura 12. Postura adecuada y contacto visual en la conversación.....68

Figura 13. Reconocimiento de emociones, ideas y sentimientos.....70

Figura 14. Expresión de las cosas de manera directa en el trabajo.....71

Figura 15. Compatibilidad con los compañeros que se expresan bien.....73

Figura 16. Tolerancia en el trabajo.....74

Figura 17. Ayudas en situaciones de tristeza entre compañeros.....75

Figura 18. Caracterización: población encuestada.....77

Figura 19. Caracterización de las dimensiones de la comunicación asertiva en los colaboradores de la UFPSO.....78

Figura 20. Elementos de la comunicación asertiva de los colaboradores de la UFPSO según la caracterización de sus dimensiones.....81

Figura 21. Planificación de actividades laborales.....83

Figura 22. Solución de errores laborales 85

Figura 23. Comportamiento organizacional 86

Figura 24. Propuesta de fortalecimiento administrativo 87

Figura 25. Cumplimiento de las normas laborales 89

Figura 26. Factores que correlacionan la comunicación asertiva y las relaciones laborales 96

Lista de apéndices

Apéndice A. Encuesta diseñada para evaluar la evaluar la comunicación asertiva en las relaciones laborales de los colaboradores de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.....113

Apéndice B. Formato de validación de encuesta por experto, diligenciado y firmado 115

Apéndice C. Evidencias del registro de respuestas de la encuesta a los colaboradores de la UFPSO y fotografías de su aplicación. 118

Resumen

La presente investigación, tuvo como objetivo principal evaluar la comunicación asertiva de los colaboradores de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, con el fin de establecer las relaciones laborales que actualmente maneja esta población. Para lo cual, fue necesario hacer una caracterización de las dimensiones de la asertividad, determinar la influencia que tiene esta misma comunicación en las relaciones laborales y su desempeño laboral, finalizando con el análisis correlacional de estas dos variables de estudio.

En el proyecto, se aplicó una metodología de tipo descriptiva considerando una población de 142 colaboradores, específicamente aquellos que ocupan el cargo de administrativos. Cabe mencionar, que para evaluar efectivamente la comunicación asertiva, se aplica una encuesta tipo escala Likert en la que se abordan los criterios de cada dimensión y los diferentes parámetros como el uso de gestos, palabras y tono de voz que adoptan en el entorno laboral. Para la presentación de resultados, fue relevante la adaptación de un método estadístico para analizar la información, por ello se presenta a través de tablas de frecuencia y gráficas de barras, que son interpretadas textualmente.

Los resultados obtenidos, reflejan que la comunicación es asertiva entre los colaboradores de la UFPSO y por tanto las relaciones laborales se basan en el respeto hacia al otro, en conversaciones en las que se comprende el mensaje, la fluidez de la información y la empatía por el compañero. De esta manera, la mayoría de los encuestados manejan relaciones a partir de una comunicación directa que facilita la expresión de opiniones y emociones.

Introducción

Los colaboradores de la UFPSO se encuentran inmersos en un entorno laboral en donde la comunicación juega un papel relevante en el establecimiento de las relaciones laborales, es la razón que conllevo a la realización de la presente investigación, en donde se evalúan aspectos asociados a la conducta de cada administrativo, los estilos de interacción, el lenguaje usado en el contexto laboral, entre otros puntos que muestran que tanta asertividad maneja esta población.

En este escenario, con la investigación realizada se logró evidenciar la comunicación que mantienen los colaboradores entre ellos y con las personas que atienden, caracterizando factores como las estrategias asertivas, el comportamiento organizacional y la reacción frente a ciertas situaciones. También, fue posible determinar la influencia que tiene esos procesos comunicacionales sobre las relaciones laborales y el desempeño laboral, para finalmente hallar una correlación de factores que demuestran su sinergia y la manera en la inciden en sus funcionamiento.

Por lo anterior, el tema central de estudio fue la comunicación asertiva y las relaciones laborales de los colaboradores de la UFPSO, en donde se tuvo como punto partida el lenguaje verbal y no verbal utilizado, los estilos de asertividad adoptados para transmitir adecuadamente el mensaje en el equipo de trabajo, el involucramiento que esto tiene sobre su rendimiento como administrativos y la función que cumple la comunicación sobre los procesos de entrega de información, la dinámica del trabajo en equipo y la conducta organizacional.

Capítulo 1. Evaluación de la comunicación asertiva en las relaciones laborales de los colaboradores de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña

1.1 Planteamiento del problema

La comunicación a nivel organizacional es establecida como un proceso complejo y dinámico del cual se deriva el intercambio de información entre dos o más personas que interactúan en la empresa y con ello generan experiencias, opiniones o comportamientos relativos al hecho ocurrido, aplicando así una serie de técnicas comunicacionales que intervienen en el flujo de los menajes y en consecuencia en el tipo de dirección que se gestiona al momento de delegar funciones, en el ambiente laboral y la estabilidad de las relaciones de trabajo, que dependen de la comunicación corporativa, planificada y concreta (Rivera et al., 2005).

Ahora bien, hablar de la comunicación asertiva en este contexto específico, es referirse al esquema comunicacional que se genera de forma directa entre los miembros de la empresa cuando se expresa lo que se piensa y la forma en la que actúan en el ámbito laboral, en donde generalmente la información entregada define la relación jefe- colaborador y entre los mismo colaboradores, pues al no contar con una comunicación clara se desenlazan situaciones de conflictos causadas por la poca comprensión de las indicaciones, que dan como resultado el desarrollo de actividades que no llegan a obtener el enfoque correcto. Generando esto, discusiones internas en el trabajo, problemas interpersonales y malas relaciones laborales, afectando de alguna manera el ambiente de trabajo que a su vez repercute en el sano desarrollo del recurso humano (Barrera, 2011).

En este orden de ideas, es la comunicación una variable necesaria para todo tipo de organización y las instituciones de educación superior no se alejan de esta realidad debido a que su práctica integra la gestión interna, el personal, sus funciones y desempeño, que son determinantes para la prestación de los servicios académicos, pues de acuerdo con Castellano y Ramírez, (2005) las universidades requieren de una gestión comunicacional centrada en el bienestar de sus colaboradores para la creación de una identidad corporativa, pues el aprovechamiento de esta no se puede lograr sin haber alineado un plan estratégico comunicacional que controle su conducta institucional y el papel fundamental que cumplen en ámbito educativo.

No obstante, la comunicación como elemento del desarrollo organizacional de las universidades, tiende en muchos casos a ser dispersa debido al alto flujo de información entre los diversos niveles que la conforman, pues pese a la existencia de una infraestructura establecida para su difusión, esto conlleva a un desinterés generalizado de los empleados que termina influyendo en la gestión interna, reflejada en un vacío sobre las bases motivacionales de los equipos de trabajo que provoca reacciones en la forma de laborar diariamente y afectan todas la unidades académicas, originando situaciones incomprensibles que no le aportan al esfuerzo constructivo de la institución por alcanzar sus objetivos (Herranz, et al., 2009).

Así mismo, para Gizir y Simsek, (2015) la comunicación interna en las universidades no puede limitarse únicamente al uso de los medios para transferir información, sino que los nuevos retos suponen una participación activa de sus miembros, buscando espacios compartidos entre

cada dependencia y entornos cercanos para contribuir al desarrollo de relaciones laborales sanas entre la población académica.

Desde este punto de vista, se evidencia la necesidad de abordar la problemática que surge al abordar el tema en las organizaciones, en especial cuando se habla del tipo de comunicación asertiva en la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, debido a que, como institución de educación superior local, puede desconocer puntos relevantes para el manejo de su público interno, puesto que la comunicación es una causante para que se presenten empleados desmotivados. También, se contempla la posibilidad de que tal desconocimiento sobre la comunicación asertiva esté estimulando la generación de malas relaciones laborales no identificadas que se reflejan en la cotidianidad de cada empleado.

Es así, que se busca con la investigación corregir esos errores de la comunicación asertiva desconocidos, pero sí presentes en los diversos estamentos que integran la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, con el fin de evaluar su función como elemento estratégico en el desarrollo interno de las misma y por ende establecer esos puntos que interfieren negativamente en las relaciones de sus colaboradores y ambiente laboral.

Por lo anterior, la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña debe reconocer que una comunicación asertiva no apropiada puede generar relaciones laborales inestables que ponen en riesgos sus estrategias de comunicación, calidad de los servicios, el incumplimiento de los metas organizacionales, credibilidad académica y poca eficacia de los procesos relacionados con la institución. Siendo de esta forma, relevante que se preocupe por el comportamiento de los

individuos que la integran, las consecuencias que generan sus actividades en el trabajo, las características del entorno laboral que actualmente deriva la universidad.

1.2 Formulación del problema

¿Cuál es la incidencia de la comunicación asertiva en las relaciones laborales de los colaboradores de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Evaluar la comunicación asertiva en las relaciones laborales de los colaboradores de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

1.3.2 Objetivos específicos

Caracterizar la comunicación asertiva de los colaboradores de la UFPSO, teniendo en cuenta las dimensiones de la comunicación para el establecimiento de la percepción de las relaciones laborales.

Determinar la influencia que tiene la comunicación asertiva y sus dimensiones en las relaciones laborales y desempeño de los colaboradores de la UFPSO que integran los diferentes niveles jerárquicos.

Analizar las correlaciones que existe entre la comunicación asertiva y las relaciones laborales de los colaboradores de la UFPSO.

1.4 Justificación

La asertividad en la comunicación organizacional, se demuestra mediante los sentimientos, emociones y pensamientos de cada uno de los colaboradores, por ello, la importancia del lenguaje verbal y no verbal, puesto que representa el comportamiento establecido bajo el contexto familiar, social y laboral. En este último ámbito, suele ir más allá de expresar sus ideas debido a que su estado o comportamiento se relaciona directamente con su desempeño dentro de la empresa, escenario donde es relevante tener un control sobre los acontecimientos que los desgastan, provocan malestares o desmotivación, factores que precisamente son determinados por el tipo de comunicación que existe entre los miembros y directivos (Calderón, 2017).

De tal forma, que ser asertivo laboralmente es según Sarmiento, (2019) una ventaja que se evidencia en la comunicación impartida dentro de la empresa, en el simple hecho de saber cómo y cuándo pedir las cosas, saber decir sí o no a los compañeros de trabajo y a los jefes, lo cual se convierte una habilidad organizacional, puesto que cuando se maneja una comunicación

asertiva, se cuenta con la capacidad de hablar con seguridad, transmitir información sin dudas y establecer una confianza que evita los reproches personales y ofensas, ayudando a mejorar la calidad laboral del trabajador y al entorno empresarial a través de la creación de buenas relaciones laborales.

A partir de este argumento, Cardeño y Castellanos, (2017) sostienen que al igual que las demás organizaciones, las instituciones de educación superior en Colombia, públicas o privadas, requieren de herramientas efectivas con las que contrarresten los potenciales conflictos que se generan de la interacción cotidiana entre los superiores y subordinados, destacando que las universidades se encuentran susceptibles a la presencia de los mismos por las características de calidad del servicio que se les exige en el ámbito educativo, en donde una comunicación asertiva prepara a los trabajadores para que venzan la apatía y los miedos. Basando las relaciones laborales, en individuos emocionalmente estables e independientes que mantienen un ambiente de trabajo apropiado y desde su comodidad ayudan a que los servicios académicos se fortalezcan notablemente.

Teniendo en cuenta lo expuesto, la investigación se realiza dada la importancia de abordar el tema en la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, siendo preciso analizar un pilar fundamental dentro de las relaciones laborales como lo es la comunicación asertiva, generada con la cotidianidad laboral que experimentan sus colaboradores generadas y con ello obtener información oportuna para estudiar su estado actual, considerando la percepción que tienen los empleados y cómo este factor influye en su desempeño laboral. Así, hacer un diagnóstico que permita acompañar la propuesta de fortalecimiento que beneficie a la

universidad en el marco del ambiente, clima y cultura organizacional de la institución, para comprender de qué manera interactúan unos con otros, como es la manera de comunicarse, los procesos de transferencia de información y el lenguaje usado para tal fin.

Igualmente, la evaluación de la comunicación asertiva en las relaciones laborales de los colaboradores de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, se fundamenta en las bases teóricas que van a estudiarse con el fin de considerar mecanismos y modelos de comunicación ajustada a las necesidades de la institución. Entre tanto, todo conlleva a que se pueda proponer la aplicación de un plan de comunicación asertiva que minimice los obstáculos en la comunicación tales son los rumores, incertidumbres, inseguridades y falta de compromiso.

A su vez, se logran contrastar problemas asociados con el ambiente de trabajo dentro de los colaboradores de la UFPSO, siendo este un factor que resulta esencial, al integrar los cambios de su comportamiento, forma de decidir, dirigir y pensar, lo cual influye en que el desarrollo de los procesos de la institución, para que se lleven a cabo de una forma más efectiva y contar con un entorno laboral saludable que no solo logra una buena salud en los equipos de trabajo de cada dependencia, sino que además aporta de manera positiva a la productividad, la motivación, espíritu de trabajo, la satisfacción en el trabajo y la calidad de vida en general.

En resumen, el propósito del proyecto investigativo es ayudar a la mejorar la comunicación que manejan los empleados de la UFPSO mediante acciones concretas que les permitan ser más asertivos a la hora de abordar la información laboral y con ello fortalecer la forma en la que se relacionan con los demás, ya que es un factor determinante dentro de la

universidad como institución, al contribuir a ambiente laboral, cumplimiento de objetivos, planeación de metas y direccionamiento estratégico.

Finalmente, a nivel profesional el estudio deja grandes aprendizajes acerca de las herramientas de comunicación asertiva que son de gran utilidad en el campo empresarial y como futuros profesionales en administración de empresas, facilita la aplicación de los mismos en el mercado laboral donde se implementan continuamente ya sea como líderes o trabajadores, reconociendo que es una variable clave para desarrollar su rol a corto plazo y ser actores de cambio organizacional que buscan un mejor el ambiente laboral.

1.5 Delimitaciones

1.5.1 Geográfica

El proyecto de investigación se desarrolló en el municipio de Ocaña, en cada una de las dependencias de la Universidad Francisco de Paula Santander seccional Ocaña, sede El Algodonal con el fin de obtener información relevante.

1.5.2 Temporal

Para la ejecución de los objetivos planteados se requirió de ocho (8) semanas, tiempo que comenzó a contarse una vez los jurados aprobaron el cronograma de actividades en la fase del anteproyecto.

1.5.3 Conceptual

Dentro del marco conceptual de la investigación se tuvieron presentes los conceptos de: Comunicación asertiva, relaciones laborales, procesos organizacionales, clima y cultura organizacional y evaluación.

1.5.4 Operativa

Llevar a cabo la evaluación de la comunicación asertiva en las relaciones laborales de los colaboradores de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, contempló el desarrollo de diversas etapas. En cuanto al proceso de consecución de la información, se utilizaron las fuentes primarias y secundarias dentro del contexto de la organización, el campo teórico y el asesoramiento para evaluar la comunicación asertiva en la universidad. Además, las dificultades presentadas al momento de la recolección de la información, se solucionaron en conjunto con el director del trabajo de grado.

Capítulo 2. Marco referencial

2.1 Marco histórico

2.1.1 Antecedentes históricos a nivel internacional

Al hacer un recorrido por la historia es posible mencionar que desde el siglo XX la comunicación en el entorno laboral comienza a evolucionar debido a los nuevos planteamientos de productividad y rendimiento presentados por Henry Ford, Frederich W y Taylor, quienes hablaron de la deshumanización de las tareas. Mientras, que fue Elton Mayo el que sugiere estudiar las necesidades del trabajador, sus motivaciones y factores de interacción social. Ya en este punto, la comunicación, cobra un significado diferente al plasmar la denominada "teoría de las relaciones humanas" a través de la cual se comienzan a establecer del sistema de la administración de empresas aspectos como la cultura organizacional, la motivación laboral y los valores corporativos (Flórez, 2016).

Lo anterior, conlleva a que hoy en día se aborde en el ámbito empresarial un nuevo enfoque denominado comunicación laboral, que integra las relaciones de los trabajadores de una determinada organización, así lo afirman Canseco y Ojeda, (2016) en su investigación, en donde consideran que la comunicación es una competencia que permite compartir información entre todos los niveles organizacionales, así como resolver conflictos internos e influye en el desempeño estructural de las mismas. Para los autores, la comunicación asertiva establece, mantiene, funciona y revitaliza todo tipo de relaciones entre los miembros que integran la

empresa. Su importancia actual, radica en que es la base para que se construyan relaciones laborales desde el valor de comunicar e interactuar, es decir, ir más allá de los que espera la organización de su personal, pues ante todo la comodidad laboral y la satisfacción personal se han vuelto una prioridad y unos lineamientos a considerar en la planeación estratégica.

Desde el campo de la investigación, Calderón, (2017) analiza la comunicación asertiva y su influencia en las relaciones interpersonales de una unidad educativa de Guayaquil, Ecuador. Como producto de su trabajo, afirma que el desconocimiento de la comunicación asertiva ha hecho que los miembros de la comunidad académica tengan un desenvolvimiento social complejo, especialmente con los estudiantes ya que se expresan de manera insegura y existen comportamientos agresivos frente a los docentes. Tales dificultades, muestran una vinculación directa con la forma de comunicar sus ideas, el manifiesto de las conductas, la interacción de los miembros de la institución, la transmisión del conocimiento, la comunicación establecida entre estudiantes, profesores, administrativos y autoridades, así como la existencia de factores externos que influyen en su desarrollo social.

En el caso de Torres, (2019), plantea el análisis de la comunicación asertiva y la relación con el clima organizacional en la institución educativa Lambayeque del Perú, en la que obtiene como principales resultados que, ambos factores internos influyen directamente en el ámbito laboral de la empresa y que todo depende de la manera en la que se comunican los colaboradores, pues solo el 44% de estos consideran que usan métodos de asertividad para informar, entre tanto la motivación, capacitación y liderazgo se encuentran ausentes y su bajo énfasis en las relaciones personales vienen causando clima laboral negativo. Resaltando la

importancia de tener en cuenta la comunicación asertiva en la organización, para mejorar la forma de gestionar la relación jefe-empleado, para que se logre una armonía a la hora de comunicar y por tanto un buen clima laboral.

Por otra parte, Trillos, (2019) establece la comunicación asertiva como punto determinante en su estudio para medir el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, Perú. Así, al hacer una medición correlacional encontró que la comunicación asertiva de la mencionada población y su desempeño a nivel organizacional, es óptimo, puesto que según el coeficiente de Rho de Spearman el cual es de 0.588 en la escala de evaluación, significa que hay una iniciativa por laborar adecuadamente, el personal posee la habilidad de trabajar en equipo y existe un modero respeto hacia los jefes y compañeros, lo que le ha permitido al personal alcanzar las metas propuestas en la dimensión de calidad de la salud y orientar sus resultados hacia el cumplimiento de visión.

En este contexto, Estrada, et al., (2020) adoptan una postura general y hacen un recorrido global por los avances que ha tenido la comunicación organizacional, para decir que esta se ha convertido en un elemento esencial en el ámbito laboral y sobre todo para impartir relaciones interpersonales en donde la confianza implica la generación de las conductas y las actitudes frente a los diversos retos del entorno laboral. Y a partir de ello, sostienen que las organizaciones deben tener presente aspectos que van desde la honestidad, sinceridad, respeto, compasión, comprensión, sabiduría y destrezas interpersonales, ya que son componentes que se viven en el transcurso de la interacción social y la creación de los procesos de comunicacionales. Así como las habilidades comunicativas para los canales de transmisión de la información, lo cual permite

avanzar de manera más oportuna en los procesos comunicacionales, generar nuevas redes de datos y crear un buen desempeño laboral entre los empleados y áreas que conforman una empresa.

2.1.2 Antecedentes históricos a nivel nacional

En Colombia, la comunicación asertiva es según el estudio de Perilla, (2017) una competencia que resulta exitosa en la relación laboral jefe-colaborador, pues a nivel nacional su trascendencia ha sido en cada uno de los niveles y estructuras organizacionales, lo que ha permitido deducir que independientemente el rol que juegue cada miembro en las empresas, estos deben adoptar comportamientos que faciliten la buena expresión de sentimientos e ideas, con el fin de fomentar relaciones laborales basadas en la comunicación adecuada. Igualmente se dice, que en las empresas del país, la comunicación se ha caracterizado por desarrollarse de dos maneras, ascendente (de los colaboradores hacia los jefes) y descendente (de la dirección a los colaboradores), pero ambas promueven habilidades de los líderes como trabajo en equipo y solución de conflictos entre los emisores y receptores del mensaje.

Bajo esta misma línea investigativa, Orjuela et al., (2019) hace un análisis más específico sobre la comunicación asertiva en la ciudad de Bogotá y se enfoca en el personal de la empresa Indra S.A. Mediante la aplicación de una encuesta, logra concluir que la organización colombiana cuenta con una comunicación eficaz, debido a que sus colaboradores en la mayoría de las situaciones laborales expresan de manera oportuna sus pensamientos o inquietudes y obtener la información que se desea transmitir, por ende son los jefes de cada nivel jerárquico los

que generalmente integrar en las decisiones de la empresa dichos contenidos expuestos. No obstante, entre las falencias halladas se encuentran los procesos de transmisión de la información en un mismo grupo de trabajo, la interpretación del mensaje que en muchas ocasiones no son claros y tiende disminuir las relaciones entre los integrantes e influir en los resultados de la empresa.

Barrera y Palencia (2021), hacen una revisión documental acerca de la incidencia de los canales de comunicación asertiva en el clima laboral de las organizaciones colombianas, en este análisis sustentan que para las empresas nacionales estos dos factores internos suelen representar ejes versátiles, pues depende del manejo que le den a la información, los elementos que conforman los procesos comunicacionales, así como la estructura del lenguaje usado y los gestos humanos impartido en las relaciones laborales. Sumado a esto, los autores afirman que la incidencia de la comunicación asertiva en el clima organizacional se da por la relación existente con los factores motivacionales y el rendimiento de cada trabajador, de manera que los problemas de muchas empresas en Colombia se encuentran asociados con la gestión interna y en los niveles organizacionales, en donde la asertividad en la comunicación se pasa por alto o suele cortarse con mayor frecuencia en este punto, los que termina afectando el desarrollo del personal.

Para Restrepo, (2021) en los últimos años de las empresas del país se han ido familiarizando con el tema de la comunicación, pues existen estrategias que se han aplicado para lograr su efectividad, la primera de ellas tiene que ver con conocer las necesidades del personal, a partir de esta motivar la realización de sus tareas para que tengan nuevas iniciativas de aprendizaje y trabajen con nuevos estímulos y adopten un comportamiento participativo de esta

manera cordial en la integración de elementos comunicacionales como el diálogo con sus compañeros y clientes. Por lo anterior, la comunicación asertiva es un tema al que los negocios colombianos le han ido apostando mediante la implementación de acciones orientadas a la interacción social en las organización y creación de relaciones con el equipo de trabajo. También, el ser asertivo a nivel organizacional ha sido otro asunto del cual muchos conocen el significado pero no su verdadera esencia.

Finalmente, al día de hoy la comunicación asertiva es un modelo estratégico que ya se encuentra posicionado en el entorno empresarial de Colombia a tal punto que es propuesta por Betancur, et al., (2022) como una estrategia orientada a optimizar las relaciones laborales entre directivos y trabajadores de la empresa VIVA IPS, sede Bogotá. Centrándose en la asertividad de la comunicación, diseñan a la empresa acciones de mejora con la que se integran a los empleados y se enfatiza en el caso de autoritarismo que persiste en la organización, que se venía justificando en el carácter de cada persona, para lo que establece un manual de normas conductuales en la que se expone una normalización de las formas de relacionarse, conductas, gestos y tono de voz a manejar dentro de la oficina y al momento de dirigirse al gerente. Esto hace que cuenten con una guía asertiva para su comportamiento y fortalezcan la forma de manifestarse en la empresa, su cultura, clima y cultura organizacional.

2.1.3 Antecedentes históricos a nivel local

En Ocaña, Álvarez, (2019) considera necesario plantear estrategias de mejoramiento al clima organizacional de Metrogas S.A. E.S.P., seccional ubicada en el municipio. En esta

investigación se contempla la necesidad que tiene la empresa por fortalecer la gestión de su talento humano, teniendo en cuenta que el entorno que la rodea es cambiante y dinámico e influye en la forma de relacionarse y crear un ambiente laboral sano. Considerando tales aspectos, es que la comunicación asertiva se considera un método de información confiable dentro de la toma de decisiones oportuna, que vaya de la mano con su productividad, competitividad y sostenibilidad en el mercado. Por lo tanto, una de las acciones de mejora establecidas, se encuentra orientada a la cultura de los colaboradores y es esta donde se define asertividad para alinear las ideas de todos colaboradores especificando de manera concreta las siguientes actividades para su desarrollo: aporte de ideas, socialización de procedimientos y canales de comunicación, con el fin de impulsar la interacción entre los empleados.

Mientras que, Duran y Sánchez, (2017) investigan los procesos comunicacionales que lleva a cabo la Terminal de Transporte de Ocaña y ante la información recolectada de la entrevista aplicada, llegan a la conclusión que carece de un direccionamiento estratégico sobre la comunicación interna y externa que como organización debe gestionar. Por lo que, para los empleados la realización de sus tareas diarias suele ser improvisada por la falta de información que entregan las dependencias que la conforman y jefes inmediatos, lo que ha venido afectando la armonía organizacional. Siendo las redes sociales, el único medio que usan los equipos de trabajo para comunicarse entre ellos, pero muchos de estos no cuentan con una cobertura total para gestionar las plataformas tecnológicas, lo que genera un flujo de comunicación débil. En este sentido, los colaboradores de La Terminal, no cuentan con una apropiación de la cultura corporativa y no existe una política de comunicación asertiva que estimule el sentido de

pertenencia por informar a los grupos de interés, cortesía telefónica y manejo de datos institucionales.

Por último, es Rodríguez, (2020) quien diseña un modelo estructural de comunicación para los docentes que pertenecen a la Facultad de Ciencias, Administrativas y Económicas de la UFPSO. Investigación, en que inicialmente afirma que existe un desconocimiento de tal población por los métodos que deben usar para comunicar sus ideas, lo que afecta su forma de actuar dentro de su área. y su rendimiento personal. Para radicar tal problemática, la autora se centra en la comunicación asertiva como herramienta de productividad y propone un enfoque estratégico como elemento de los procesos administrativos, en donde se agrupan los diversos entornos con lo que interactúa el personal de la dependencia y aplica procesos difusión, aprovecha los recursos, medios de información y desarrollo personal.

2.2 Marco contextual

La investigación se desarrolla en a nivel general dentro del municipio de Ocaña, Norte de Santander, el cual se caracteriza contextualmente según el Plan de Desarrollo Municipal, (2023), por los aspectos que se relacionan en la siguiente tabla:

Tabla 1

Características contextuales del municipio de Ocaña

Características	Contexto
Localización	A nivel nacional, Ocaña se encuentra situada en el departamento Norte de Santander a 8°14´15" latitud norte y 73°2¨26" longitud este y a 1.202 metros sobre el mar. Su superficie terrestre es de 460 Km^2 que representa el 2,2% del departamento y su extensión alcanza un total de 672,27 Km^2 y en cuanto a temperatura suele ser de 22° centígrados que depende de los cambios climáticos del país.
Ubicación	En el departamento Norte de Santander, Ocaña se ubica en la zona céntrica occidental y cuyas coordenadas indican que limita al norte con el municipio de González, Cesar; al occidente con Río de Oro, Cesar y al Sur con San Martín, Cesar. En el orden municipal, limita al oriente con los municipios de San Calixto, La Playa de Belén y Abrego y al norte con Convención, Teorama y El Carmen.
Demografía	La división política y administrativa del municipio de Ocaña se conforma a partir de su área urbana que cuenta con 6 comunas integradas por los diversos barrios y la zona rural que agrupa alrededor de 18 corregimientos.
Población	Partiendo de las proyecciones que realiza el DANE entre el 2018-2022, en Ocaña la población corresponde a un total de 124.603 habitantes, de los cuales el 89% se ubican en el sector urbano y el 12% en centros poblados y zona rural. Así mismo de este total, 52% son mujeres y el 48% son hombres.
Sectores económicos	Las actividades económicas de Ocaña, se concentran en los sectores de comercio, agricultura, servicios, ganadería y educación. Sin embargo, el sector comercial se caracteriza por generar un mayor desarrollo de ingresos y generación de empleo en el municipio. Por otro lado, el sector terciario en la localidad, involucra los servicios de restaurantes, comidas y bebidas. Sumado a esto, las actividades secundarias vienen posicionándose mediante el establecimiento de la manufactura, empresas de fabricación de calzado y madera.

Nota. La tabla describe las características contextuales del municipio Ocaña, según (Plan de Desarrollo Municipal, 2023).

De igual modo, es importante mencionar que en el municipio de Ocaña, se encuentra ubicada la seccional de la Universidad Francisco de Paula Santander, donde específicamente se

pretende abordar los objetivos del estudio, es así que del análisis contextual realizado se derivan las siguientes características de dicha institución de educación superior:

Tabla 2

Información contextual de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña

Características	Contexto
Historia	Desde 1973 se promovió la idea de crear un centro de educación superior en el municipio de Ocaña, dicha consolidación se basó en la formalización de un programa tecnológico con énfasis en ciencias sociales, matemáticas y física. No obstante, para el 1981 la expansión institucional se dio en materia de instalaciones, lo que hizo trasladar las oficinas a las riberas del Río Algodonal y su oferta académica se amplió, integrando a estas nuevas facultades: ciencias administrativas y económicas, ciencias agrarias y del ambiente, ingenierías, educación, artes y humanidades.
Misión	La Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, es una comunidad de aprendizaje y mejoramiento continuo, que se encuentra comprometida con la formación de profesionales idóneos mediante una pedagogía innovadora y con responsabilidad social.
Visión	Para el 2025, la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña espera ser reconocida por su excelencia académica en el ejercicio de su enfoque global, situando a la comunidad universitaria como eje de transformación del entorno.
Localización	La sede principal se encuentra ubicada en El Algodonal, vía Acolsure. Sede primavera: Av. Francisco Fernández de Contreras.
Oferta académica	Actualmente la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, oferta diversas carreras tecnológicas, profesionales, especializaciones y maestrías que van desde: Administración de empresas, Tecnología en GCyF, Especialización en gerencia tributaria y Maestría en Administración organizacional.

Nota. La tabla describe las características contextuales de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña. Información tomada de (UFPS Ocaña, 2022).

2.3 Marco conceptual

Según Ortiz, (2017) hablar de comunicación asertiva es hacer referencia a la forma de expresar las ideas haciendo uso de las palabras, el tono de voz, postura corporal e incluso de las emociones al momento de comunicar la información a otra persona. Esta definición, ha conllevado a relacionar la comunicación asertiva con la identificación de patrones del comportamiento humano, que ayudan a establecer relaciones satisfactorias o por el contrario alejar a las personas de entorno, pues dicha efectividad de los procesos comunicacionales depende en gran medida de factores externos (sociales) e interno (pensamientos y sentimientos) de cada persona. De esta manera, la asertividad en la comunicación, es también un componente de habilidad social, mediante el cual el individuo adopta un tipo de estilo de comunicación con la que logra manejar factores de autoconfianza y entregar información coherente con lo que piensa, siente y hace.

Para Velázquez, et al., (2018) la comunicación asertiva funciona como un estrategia del comportamiento comunicacional maduro que aplica una persona, pues el hecho que adopta un estilo asertivo, significa que sus acciones y modos de actuar en los diversos ámbitos fomentan relaciones adecuada y afectivas, formando un modelo de comunicación autónomo y positiva que se manifiesta en el medio social que lo rodea. La asertividad, permite en la comunicación pensar y actuar haciendo uso apropiado de los intereses, necesidades y derechos para comunicar la información siendo tolerantes, aceptando errores y sin impulsos.

Las relaciones laborales son el resultado de la interacción directa e indirecta que surge en el ámbito empresarial cuando se comunica información entre los trabajadores y representantes. Generalmente, estas relaciones se establecen en el marco de normas básicas de convivencia y se rigen por las diversas funciones que se cumplen en el trabajo. Así mismo, el término "relaciones laborales" se deriva de un sistema que agrupa valores sociales, libertad de asociación, búsqueda de beneficios y organización del trabajo. Cabe señalar, que las relaciones laborales, son un componente organizacional de la cual se encarga la gestión de recursos humanos, que bien es la ciencia que se ocupa de los vínculos generados entre el equipo de trabajo y el conjunto de acciones que regulan su conducta, así como también agrupa las estrategias enfocadas a mejorar la productividad y administrar el personal (Trebilcock, 2011).

Los procesos organizacionales, son aquellas actividades empresariales que funcionan mediante un sistema interno definido, por lo que involucran al personal, los niveles jerárquicos y otros procedimientos de gestión administrativa. Estos permiten tener un visión integral del trabajo que se realizan en las áreas estructuradas a nivel organizacional, en otras palabras, representan el flujo del trabajo requerido para que la empresa funcione agrupando tareas que van desde el desarrollo del producto, su diseño, entrega del mismo hasta el servicio postventa (Tandazo, 2016).

Smith, (2006) considera que evaluar los procesos organizacionales como la toma de decisiones, la comunicación, las relaciones interpersonales, la motivación, entre otros, constituye un objetivo fundamental de toda empresa, debido a que estos representan un conjunto de herramientas que orientan la transformación de los objetivos y cambios en la dinámica cultural.

El clima organizacional, reúne las características que posee toda empresa a nivel interno y las diferencia de otras organizaciones, ya que suelen definirse a partir de las conductas de las personas que lo integran y por lo general las percepciones y pensamientos no suelen ser los mismos. Dichos aspectos caracterizadores, se encuentran asociadas a las condiciones y al ambiente laboral que rodean a los empleados. La importancia de evaluar el clima de una organización, radica precisamente en que se logra identificar la conducta subjetiva de los trabajadores y se percibe con esto, el sistema de comunicación formalizado, el direccionamiento establecido, indicadores organizacionales que varían de acuerdo a los valores y motivaciones del personal (García, 2009).

La cultura organizacional, es un sistema que reúne todas las creencias y valores que se derivan de la interacción empresarial y las relaciones que se han creado entre los mismos de toda empresa. Este componente, surge de la idea de que cada empresa crea sus propias características y por ende su propia cultura sobre la que será reconocida. Agregar, que la cultura organizacional se compone de diversos elementos, entre los que cabe mencionar: los símbolos, comportamiento, estilos de dirección, costumbres, entre otros más que dan lugar a diversos tipos de cultura que se manejan de diferentes maneras, ejemplo de ellos, es aquella que se genera para resolver conflictos laborales, otra es la de la interacción laboral y además se encuentra la generada con los usuarios (Méndez, 2019).

Las evaluación organizacional, es un proceso que mide la efectividad de los sistemas manejados en la empresa, este tipo de evaluación se hace con el fin de obtener resultados relacionados con la capacidad, gestión o conocer el personal a nivel estructural. En resumen, se

llevan a cabo fases evaluativas, de las que obtienen resultados se establecen mejoras y se diseñan estrategias para fortalecer lo analizado, abarcando también el entorno en el cual operan. De esta manera, la evaluación organizacional facilita la recolección de información que dará a conocer la interacción conjunta de sus elementos y dimensionar cuales son puntos debilidades y fuertes para tomar acciones estratégicas (Velasco, 2014).

2.4 Marco teórico

2.4.1 Teorías integradoras de la comunicación asertiva

El estudio investigativo de la comunicación asertiva como elemento integrador en las organizaciones, se basa es dos planteamientos teóricos que surgen alrededor de su enfoque estas son:

2.4.1.1 Teoría de la asertividad. Fue Beauchamp en 1985, quien partió del significado de la comprensión humana dentro del ejercicio laboral, para considerar que teóricamente existe una vía que apoya las necesidades del empleador e identifica su verdadero rol en las organizaciones. Considerando esto, expresa que la asertiva nace desde tal punto, es decir, desde que se tienen en cuenta el conjunto de principios, valores y derechos que constituye la comunicación, la transmisión del mensaje y la oportunidad de entenderlo. En este sentido, la teoría de la asertividad aplicada al contexto laboral y sobre todo al educativo, imparte un nuevo camino en que los ambientes de asertividad benefician los procesos de la comunicación y la transmisión de la información al interior de las instituciones, considerando que cuando se aplica

un modelo racional en la toma de decisiones se mejoran los ambientes entre los equipos de trabajo (Fajardo, 2019).

2.4.1.2 Teoría de la interacción social. Propuesta por Mead en 1937 y es una teoría más sociológica en la que el autor expone que el resultado de la convivencia humana y la comunicación definida, se exteriorizan en el gesto vocal, es decir, la socialización tiene lugar a un hombre que interioriza la realidad, significando esto que cumple un papel en la sociedad que viene marcado por su forma de actuar, participar en los proceso de interacción y el comportamiento social establecido para crear nuevas relaciones en su medio. En este punto, la acción comunicativa se acompaña también de la acción simbólica mediadora entre las dos partes que se comunican, siendo estos el conjunto de manifestaciones verbales que habitualmente se usan y normativamente generan un interacción social (Fajardo, 2019).

2.4.2 Teoría del comportamiento organizacional

Según Chiavenato, (2011) la presente teoría hace referencia al estudio del ser humano y la forma en que este se comporta dentro de su entorno laboral, analizando a partir de su conducta la influencia que tiene como colaborador sobre el desempeño laboral y empresarial, en otras palabras, se centra en la continua interacción entre los individuos que integran una empresa y las relaciones que se generan por el comportamiento adoptado por los mismos. Los estudios teóricos sobre el comportamiento organizacional surgen como el conjunto interdisciplinario que estudia la conducta humana en las organizaciones y los relaciona con otras variables como la personalidad, actitudes, percepciones, aprendizajes y motivaciones de cada individuo. Sin

embargo, la teoría también considera que el CO abarca en sus investigaciones temáticas que van desde las normas internas, reglamentos y manejo de conflictos laborales.

En este orden, la teoría del comportamiento organizacional se basa en las aportaciones psicosociales, por lo que argumenta que toda conducta adoptada por el grupo de trabajo no se percibe únicamente por las acciones individuales sino por el conjunto en sí, puesto que cada integrante se relaciona de manera diferente con los otros y los estudios de sus características pueden generar una interacción alrededor de las organizaciones, que es evidente en el trabajo colaborativo. Esta es la razón, por la que en el modelo planteado sobre el CO aparecen tres niveles de análisis: individual, el grupo y la organización, que se establecen como bloques de construcción dinámica e interrelacionados entre sí y cuya medición integral permite conocer los niveles de satisfacción laboral (Chiavenato, 2011).

2.4.3 Teoría de las relaciones humanas

La presente teoría, se basa en una postura de índole social para explicar el desarrollo de los individuos y los grupos que conforman una organización. Así mismo, su aplicación implica el estudio del involucramiento que tiene los empleados en los procesos de tomas de decisiones, la comunicación y la participación activa dentro de la empresa, eje temática que da paso a el análisis de otros variables internas como la comunicación, el fundamentos de la realidad organizacional y la relación de las empresas con su recurso humano, destacando que los conflictos laborales son inherentes en las relaciones del grupo de trabajo (Sandoval, 2016).

Se dice que los fundamentos conceptuales de la teoría de recursos humanos, fueron establecidos a partir de los resultados que obtiene Elton Mayo en su investigación desarrollada en la Planta Hawthorne, en donde su objetivo principal era conocer la eficacia de los operarios teniendo en cuenta aspectos ambientales de la empresa, pero en este procesos determina grandes descubrimientos relacionados con las emociones y psicología de los empleados, que son el insumo que conforman la presente teoría, entre estos se pueden mencionar: la importancia de comprender las necesidades del trabajador; un clima organizacional adecuado genera una mayor cooperación interna; la flexibilidad laboral y la posibilidad de disminuir reproches de un supervisor, desarrollan actitudes más positivas en el trabajo; se genera una mayor productividad si los empleados reconocen que la empresa considera sus necesidades personales; los factores sociales, como la motivación, y la cultura, son más importantes que la remuneración económica y por último toda persona como ser social que trabaja crea una comunicación y liderazgo individual (Sandoval, 2016).

2.4.4 La comunicación asertiva como habilidad para resolver conflictos laborales

Es la comunicación asertiva un factor que interviene en el cumplimiento de la responsabilidad laboral de las organizaciones. Desde la psicología laboral, esta ha sido un tema de estudio para llevar a cabo la evaluación de las conductas de los empleados y establecer su nivel de asertividad en la comunicación, teniendo en cuenta su impacto en la cultura de las empresas. No obstante, se dice que en el proceso de comunicar durante el trabajo surgen conflictos que ponen en riesgos la asertividad, los cuales tienen origen al momento de no lograr opiniones tan acertadas o el grupo de trabajo están en desacuerdo con algún aspecto de sus

actividades y pueden ser contradictorios en ideologías, cultura, valores o costumbres de los demás (Ocampo, 2023).

Alvarado, (2017) considera que los conflictos laborales se establecen de dos formas en las organizaciones, tanto positiva como negativamente, pues inicialmente promueven el cambio a nivel personal y aporta a la motivación, la innovación y la comunicación como herramienta usada para encontrar soluciones. La segunda, tiende aumentar los rumores a nivel interno y suele generar aún más incertidumbre en las decisiones.

De otro lado, Rivera (2016) afirma que básicamente el conflicto en el entorno laboral se desarrolla como factor que interviene en la comunicación de tres orientaciones: en el individuo como persona que piensa, da su opinión y posee sus propios rasgos personales, en segundo lugar, se encuentra el conflicto grupal, que se genera por la diferencias entre dos o más personas y por último se encuentra, la orientación psicológica, en donde se hace énfasis al individuo como actor de un sistema social.

2.4.5 Relaciones interpersonales basadas en la comunicación y conducta asertiva

En este apartado, se habla de que las técnicas asertivas en la comunicación se modifican cuando las personas cambian sus comportamiento frente a una determinada situación laboral, lo cual es posible debido a la transformación que sufren sus motivaciones inconscientes que conducen a nuevos pensamientos. Siendo así, en el campo laboral la asertividad puede ubicarse en el campo conductista que permite la creación de relaciones interpersonales en donde el

comportamiento asertivo es el que facilita que el trabajador se sienta satisfecho consigo mismo y por ende realice de una mejor manera sus funciones. Dicha contextualización, conlleva a Naranjo, (2008) a mencionar que para que se dé la comunicación basada en la asertividad, primero se han de tener en cuenta aquellos comportamientos no asertivos en las relaciones:

Conducta pasiva: cuando la persona siempre tiene miedo de molestar a sus compañeros y tiende a tener dificultades para afrontar una negativa o rechazo.

La agresividad: se constituye como fachada para ocultar una debilidad interior.

El desvalimiento: se toma un comportamiento de víctima para generar sensibilidad.

La culpabilidad: suelen ser de acusaciones o casos de egoísmo en la reclamación de los deberes.

La crítica: se persigue manipular la conducta de otras personas.

2.4.6 Teoría sociológica de las relaciones laborales

Los planteamiento teóricos acerca de relaciones laborales se han construido a través de fundamentos de la sociología organizacional, económica y del trabajo, las cuales han permitido establecer vínculos entre el empleado, empleador y autoridades, creando así dos líneas que explican la estructura derivada de tal actividad, estas son:

La primera línea, aborda las relaciones labores desde el orden y los consensos que se generan en las empresas, con el procesos de industrialización y el capitalismo, en donde la sociología interviene dando respuestas del carácter lógico del progreso de la humana basada en la interacción con los demás y de esta manera define la importancia de comprender tales relaciones buscando soluciones a la desigualdad, el reconocimiento de problemas de interés y diferencias políticas.

En la segunda línea, se centran los debates teóricos que surgen con el tema de las relaciones laborales y las instituciones sociales, afirmando que pueden existir cohesión social por los parámetros económicos que rigen el mercado laboral, siendo un principio autorregulador que sostienen los economistas clásicos. Sin embargo, desde la observancia sociológica las relaciones laborales, son reguladas por el comportamiento social, los hábitos de cada persona, las normas que lo rigen, los sindicatos formalizados y la colectividad de los trabajadores. Para esta rama, son estas acciones las que impulsan relaciones laborales basadas en la democracia económica, derechos ciudadanos y corrigen desigualdades sociales en el mercado (Rivas, et al., 2003).

2.4.7 La comunicación asertiva y el clima laboral

Según lo planteado por Mazón, (2021) la comunicación asertiva organizacional viene marcada por lo propuesta por Salter en su teoría conductual, en la que define que las afectaciones emocionales de cada trabajador influyen en el tipo de relación laboral que crea y si esta es o no asertiva. De esta manera, la asertividad cobra una mayor relevancia, puesto que el comunicar las ideas de acuerdo con el autor se relaciona directamente con problemas como la ansiedad que

puede vivir una persona que conforma la empresa, es la razón por la que el tema también se estudia desde la psicología y psicoterapia. En consecuencia de ello, la comunicación asertiva se conforma por factores como sentimientos, la aceptación de opiniones, la forma de terminar conversaciones y cumplir con los compromisos acordados.

Por lo anterior, el clima laboral depende precisamente en cómo se gestionan esa comunicación interna en la empresa y sí esta es asertiva, pues viene determina del relacionamiento social en el trabajo y se forja de la cultura propia de cada empresa. En el clima organizacional, se identifican actitudes y acciones de los miembros y por tanto incluye las percepciones de los empleados, como es la organización en términos de comunicación, políticas, rutinas y recompensas. En este caso, se afirma que el clima es siempre subjetivo, debido a que cada integrante modifica su conducta y las anexa a la organización, cambiando de acuerdo su relación laboral con las experiencias vividas, en donde la asertividad resulta un elemento clave para identificar los procesos que se transforman y el nuevo ambiente de trabajo que crean dichos comportamientos (Mazón, 2021).

2.5 Marco legal

2.5.1 Decreto 2663 de 1950

Por medio del presente decreto, se establece en Colombia el Código Sustantivo del Trabajo. El cual es importante para la investigación porque este compila las normas y artículos que definen las relaciones laborales a nivel nacional generadas entre la empresas y el empleados,

con el fin de regular los principios generales de la contratación laboral, aspecto en donde define la importante de los periodos de prueba, la jornada de trabajo, las normas de seguridad y salud, entre otros agregados que son importante para la creación de buenas relaciones laborales. Así mismo, es el presente código el que expone principios para la buena convivencia organizacional, destacando en su Título II "conflictos colectivos del trabajo" la necesidad de que la comunicación sea una estrategia para solucionar aquellos problemas entre el personal interno de la empresa o con el mismo empleador, como aquellos generados con los sindicatos logrando arreglos directos (Presidencia de la República de Colombia, Decreto 2663, 1950, Artículo 433).

2.5.2 Constitución Política de Colombia de 1991

La Constitución Política hace referencia a la forma en la que se deben generar relaciones laborales adecuadas, fundamentándose en el derechos que tiene toda persona de ejercer su actividad y contar con un trabajo digno que le brinde las condiciones oportunas. Específicamente, menciona tal temática a través de los siguientes artículos:

Artículo 25. El trabajo es considerado un derecho y obligación social. En todas sus modalidades el ciudadano colombiano tiene el derecho a contar con un trabajo digno y bajo un ambiente justo (Asamblea Nacional Constituyente, Constitución Política de Colombia, 1991, Artículo 25).

Artículo 26. Toda persona tiene la libertad de escoger su profesión u oficio y las autoridades competentes son los que vigilarán e inspeccionarán el desarrollo de las mismas en el

mercado laboral y su efectividad profesional y ética (Asamblea Nacional Constituyente, Constitución Política de Colombia, 1991, Artículo 26).

Artículo 53. Es fundamental que todo trabajador colombiano tenga las mismas oportunidades de remuneración, calidad de vida laboral, estabilidad en su trabajo y obtenga remuneración económica por el mismo, según la normas laborales del país. Tiene derecho también de expresar sus opiniones y ser escuchados, así como la garantía de seguridad social, capacitación, descanso, información laboral correcta, y protección de sus derechos (Asamblea Nacional Constituyente, Constitución Política de Colombia, 1991, Artículo 53).

2.5.3 Ley 1341 de 2009

La presente ley promueve las comunicaciones a través de las tecnologías, lo cual puede ser una herramienta útil dentro de los procesos comunicacionales que lleva a cabo cualquier organización. Pues se reconoce la importancia que tiene el uso y acceso a las TIC para obtener flujos de información asertivos entre los empleados de las empresas públicas y privadas. Como también, considera que el despliegue y uso eficiente de los recursos comunicacionales son necesarios para entregar la información oportunamente y desarrollar contenidos que involucran al talento humano como eje para la adquisición de conocimientos que beneficien su desempeño laboral. (Congreso de la República de Colombia, Ley 1341, 2009, Artículo 2)

2.5.4 Resolución 4464 de 2010

La presente resolución, hace énfasis en la integración de una política institucional para las comunicaciones. Por lo que su objetivo, es que a nivel organizacional se imparta una comunicación transparente, eficaz y oportuna que contribuya al mejoramiento de las relaciones empresariales tanto internas como externas, ya que influyen en el reconocimiento corporativo y el alcance de sus metas. Entre tanto, expone que la comunicación organizacional comprende las formas de comunicar las ideas entre los miembros de una empresa, entre estos y su entorno, buscando alcanzar la misión, visión y objetivos que se han propuesto. A su vez, en el marco de lograr tales finalidades en la comunicación, se hace referencia a tener presente elementos como: la comunicación descendente, comunicación ascendente, comunicación transversal, comunicación informativa, medio de comunicación y grupos de interés (Ministerio de Protección Social, 2010, Resolución 4464, Artículo 2).

Capítulo 3. Diseño metodológico

3.1 Tipo de investigación

Con el fin de llevar a cabo la evaluación de la comunicación asertiva en las relaciones laborales de los colaboradores de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, se optó por aplicar el tipo de investigación descriptiva con enfoque cuantitativo, partiendo de que esta permite en primer lugar caracterizar los procesos comunicacionales que se adelantan internamente en la institución considerando las dimensiones de la comunicación y las relaciones laborales establecidas. Así mismo, esta conlleva a describir el estado actual de la comunicación asertiva y hacer un comparativo sobre las teorías que involucran la temática y su desempeño laboral. Información que al ser cuantificadas, facilita el análisis y estudio de cada variable de la comunicación, convirtiéndose en el insumo necesario para proponer un plan estratégico que fortalezca los procedimientos de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

Por consiguiente, la investigación descriptiva bajo el enfoque cuantitativo, fue oportuna en este caso, porque trata de medir características y factores específicos de la población en estudio mediante la utilización de técnicas estadísticas que facilitan la recolección de datos, radicando su importancia en la descripción de sus causas y explicando sus consecuencias. De esta manera, las conclusiones obtenidas se fundamenta una rigurosa cuantificación que cuentan con análisis e interpretación deductiva, por lo que campo de aplicación suele integrar comportamientos, conductas y psicología (Sánchez, 2018).

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, se encuentra conformada por un amplio número de personas, que integran las diferentes dependencias y facultades académicas, ocupando cargos que van desde los docentes y administrativos. Información, que confirma la oficina de planeación (comunicación directa, 8 de mayo de 2024) al relacionar en la siguiente tabla el personal que integra la institución de educación superior:

Tabla 3

Personal que integra la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña

Tipo de personal	Tipo de cargo	Cantidad
Docentes	Catedrático	346
	Docente Ocasional Tiempo Completo	54
	Docente Tiempo Completo	47
	Total	**447**
Administrativos	Administrativo planta	28
	Aprendiz SENA	2
	Contrato- termino fijo	444
	Total	**474**

Nota. La tabla describe el personal que integra a la UFPSO, según su oficina de planeación.

Ahora bien, teniendo en cuenta los datos relacionados, para evaluar la comunicación asertiva en la investigación solo se trabajó con la población de administrativos (474), ya que sus características son más convenientes para el estudio al llevar estos en sus funciones flujo de información, desarrollar actividades grupales y establecer bases comunicacionales a nivel organizacional.

3.2.2 Muestra

La investigación comprendió una muestra de carácter probabilística que se desarrolló bajo el método de aleatoria simple, considerando que según Tamayo, (2017) “la población seleccionada tiene la misma posibilidad de formar parte de la muestra, estando todos al alcance de la investigación”. A partir de esto, se pudo afirmar que en la investigación este tipo de muestra es significativa para seleccionar el personal que integra cada nivel jerárquico y el tipo de vinculación que tienen con la UFPSO.

En este sentido, para hallar la muestra total fue necesario aplicar la siguiente fórmula estadística en la que se tiene presente que el tamaño de la población corresponde a 474 administrativos:

n= Muestra

N= Tamaño de la población (474)

Zc= Nivel de confianza (1.96 =95%)

P= nivel de aceptación (0.50)

q= Nivel de rechazo (0.50)

E= Margen de error (0.07)

$$\frac{(Zc)^2 * N * p * q}{E^2 * (N-1) + (Zc)^2 p * q}$$

$$\frac{(1.96)^2 * 474 * 0.50 * 0.50}{0.07^2 * (474 - 1) + (1.96)^2 0.50 * 0.50}$$

$$\frac{455}{3,2}$$

n=142

De acuerdo con los resultados de la fórmula, fueron un total de 142 administrativos seleccionados como muestra en la investigación.

3.3 Diseño de instrumentos de recolección de la información y técnicas de análisis de datos

La encuesta fue el instrumento de recolección de información que se diseñó para evaluar la comunicación asertiva de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, cuya técnica de análisis fue el cuestionario, tanto para evaluar la comunicación asertiva en las relaciones laborales como para medir el desempeño laboral a partir de los procesos comunicacionales. Para su construcción, se tuvo como punto de partida el trabajo de Trillos, (2019), quien establece y estructura el cuestionario en dos partes, que son adoptadas en la presente investigación de la siguiente manera:

Parte 1. Comunicación asertiva: se presentan como opciones de respuesta a la caracterización de la comunicación asertiva la escala Likert (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre), comprende 22 ítem que agrupan y miden las dimensiones asociadas con la comunicación, están son, primera dimensión: estrategias asertivas, comunicación no verbal, lengua vocal; segunda dimensión: estilo asertivo, pensamiento, sentimiento y conducta y tercera dimensión: comunicación precisa, reacción, empatía.

Parte 2. Evaluación del desempeño laboral: al igual que el anterior, posee la misma escala de medición, sin embargo, este integra alrededor de 15 ítem que abordan el desempeño laboral considerando factores de la comunicación asertiva. Con este tipo de preguntas, se tienen en cuenta aspectos de comportamiento, influencia organizacional y el desarrollo efectivo de las funciones del personal administrativo (ver apéndice A).

La encuesta a su vez, fue sometida al proceso de validación por expertos mediante el formato de evaluación creado para tal fin, en donde se evidencia la aceptabilidad de la encuesta por parte de las Magísteres en Administración Estefanía Angarita Vega y Doralba Coronel, quienes validaron el instrumento (ver apéndice B).

Agregar, que la encuesta fue aplicada de manera presencial pero haciendo uso del recursos tecnológico Google forms, donde se transcribieron los ítems de la encuesta para posteriormente generar el código de QR, el cual escanearon los administrativos y posteriormente registraron su respuesta. De este procedimiento de aplicación de la encuesta queda evidencia en el apéndice (ver apéndice C).

3.4 Análisis de información

Una vez fueron aplicados los cuestionarios, la información obtenida se analizó a través de la tabulación directa, lo que implicó la elaboración de tablas de frecuencia y gráficas de barras, las cuales contaron con el análisis deductivo e interpretativo de manera específica y cada objetivo de manera general. Así, se plasma lo recolectado, con el único fin de evaluar para

comprender la situación en materia de comunicación asertiva y crear un plan estratégico que mejore la misma.

Capítulo 4. Resultados

4.1 Caracterización de la comunicación asertiva de los colaboradores de la UFPSO, teniendo en cuenta las dimensiones de la comunicación para el establecimiento de la percepción de las relaciones laborales

Se llevó a cabo inicialmente una caracterización acerca de la población encuestada como lo son los colaboradores de la UFPSO, teniendo en cuenta su género y tipo de contratación que poseen actualmente con dicha institución de educación superior. Una vez analizada esos datos, se conocen las características que poseen en materia de comunicación asertiva y en el establecimiento de las relaciones laborales, por lo que en este aparte se estudia lo que tiene ver con las dimensiones de la comunicación asertiva y los diversos criterios que se abarcan.

4.1.1 Resultados obtenidos de las características generales de los colaboradores de la UFPSO

Tabla 4

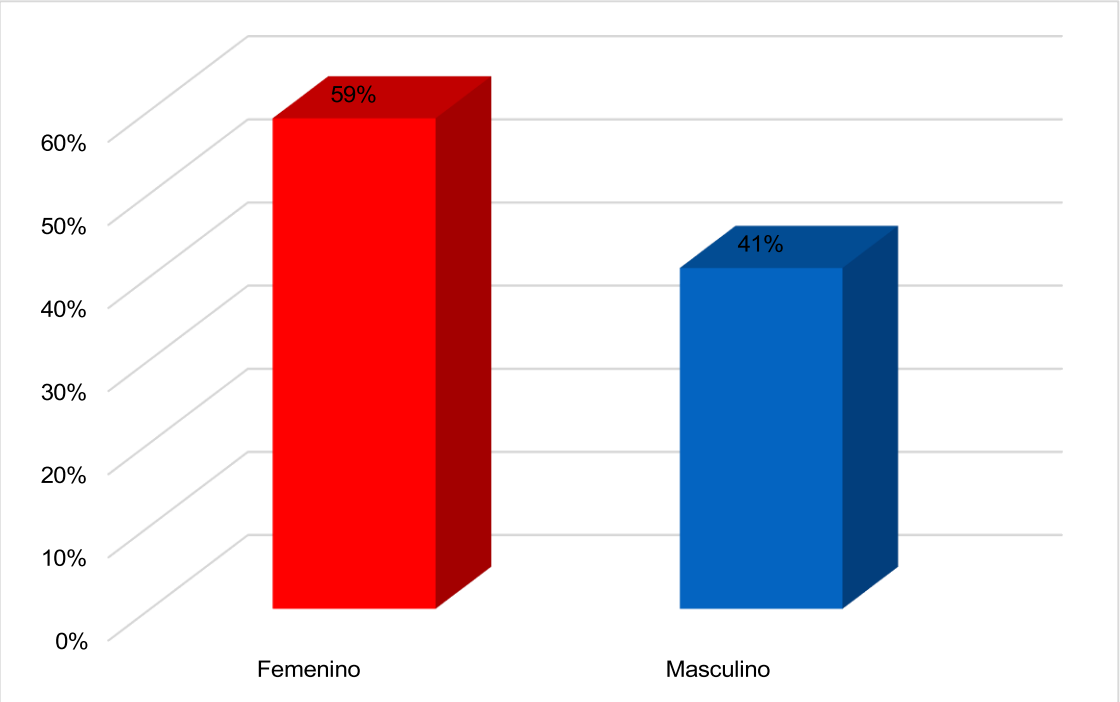
Género al que pertenece la población encuestada

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	84	59%
Masculino	58	41%
Total	142	100%

Nota. La tabla muestra los resultados sobre el género al que pertenece la población encuestada.

Figura 1

Género al que pertenece la población encuestada



Nota. La figura muestra los resultados sobre el género al que pertenece la población encuestada.

Como se puede observar en la figura, la población se encuentra conformada por mujeres y hombres, existiendo una diferencia mínima entre ambas cantidades de personal encuestado, pues el 59% pertenecen al género femenino y el 41% al masculino. Lo que en otras palabras quiere decir, que los administrativos de la UFPSO se caracterizan por la diversidad de género y pese a que los resultados indican más mujeres que hombres, la suma del género masculino es considerable dentro de la investigación.

Tabla 5

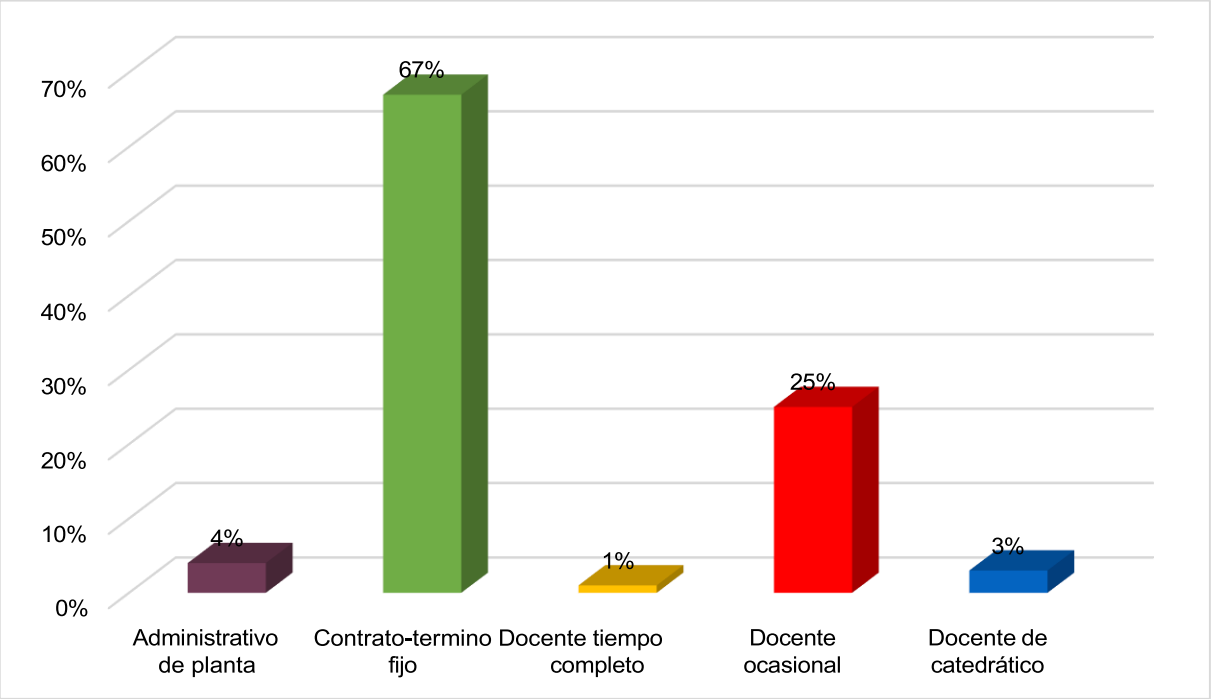
Tipo de contrato (según relación administrativa) de la población encuestada

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Administrativo de planta	6	4%
Contrato-termino fijo	95	67%
Docente tiempo completo	1	1%
Docente ocasional	36	25%
Docente de catedrático	4	3%
Total	142	100%

Nota. La tabla muestra los resultados sobre el tipo de contrato (según relación administrativa) de la población encuestada.

Figura 2

Tipo de contrato (según relación administrativa) de la población encuestada



Nota. La figura muestra los resultados sobre el tipo de contrato (según relación administrativa) de la población encuestada.

En materia de contratación, un 67% de los encuestados han dicho que su relación administrativa con la UFPSO es establecida mediante un contrato a término fijo No obstante, gran parte de estos administrativos encuestados también asumen el cargo de docentes y el 25% se encuentra contratado como docente ocasional y el 3% como catedrático. En el caso del 4%, si son únicamente administrativos de planta. Mientras que, el 1% es además de administrativo docente de tiempo completo.

4.1.2 Resultados obtenidos por cada dimensión de la comunicación asertiva

4.1.2.1 Primera dimensión: Estrategias asertivas, comunicación no verbal, lenguaje vocal.

En esta primera dimensión se abordan los resultados sobre respeto a los demás y el uso del lenguaje verbal y no verbal en las conversaciones de trabajo:

Tabla 6

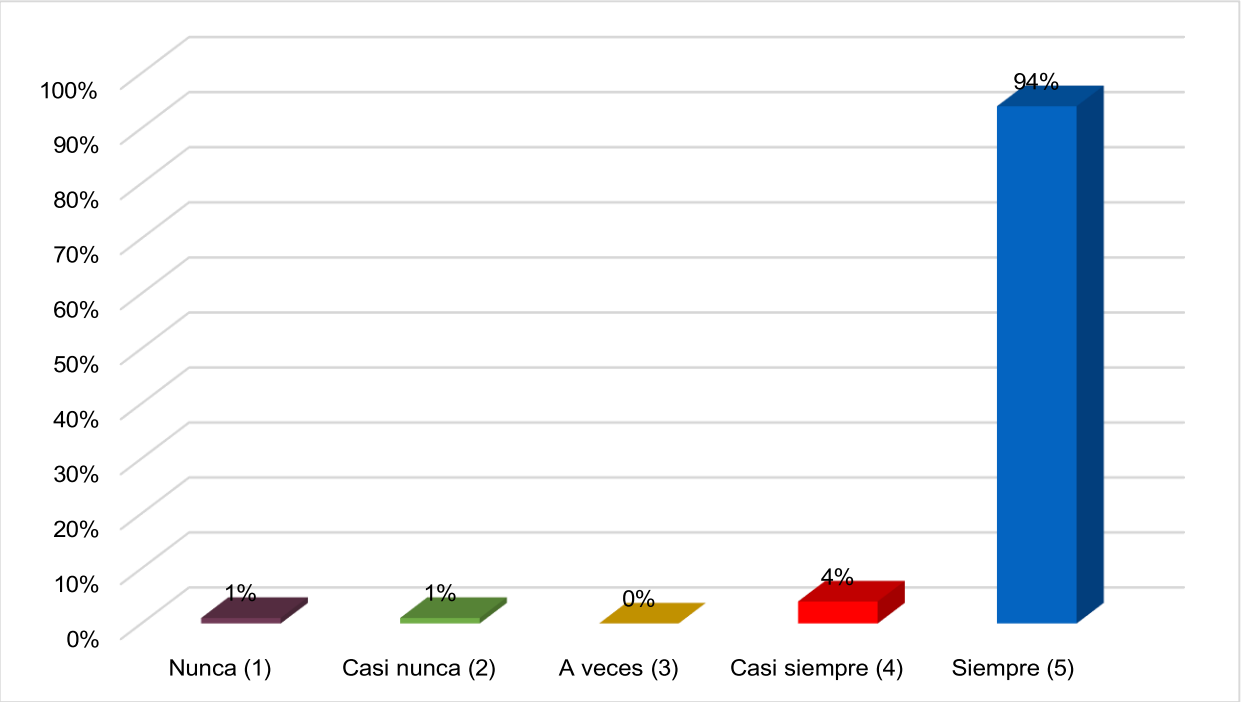
Respeto hacia el otro

Ítem	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	Total
Cuando me dirijo a una persona lo hago con respeto	1%	1%	0%	4%	94%	100%

Nota. La tabla muestra los resultados sobre el respeto hacia el otro.

Figura 3

Respeto hacia el otro



Nota. La figura muestra los resultados sobre el respeto hacia el otro.

En primer lugar, se indaga con el personal administrativo sobre el respeto que tiene hacia la otra persona dentro del entorno laboral, en donde los resultados indican que el 94% siempre suele dirigirse a sus compañeros y personas que atienden en la dependencia con cordialidad, reconociendo que sus tareas van de la mano con la manera en la que orientan a los demás. Siendo muy pocos los encuestados, que no se encuentran tan seguros de ello, pues el 4% adopta este comportamiento de respeto casi siempre, el 1% casi nunca lo hace y 1% nunca suele hacerlo.

Tabla 7

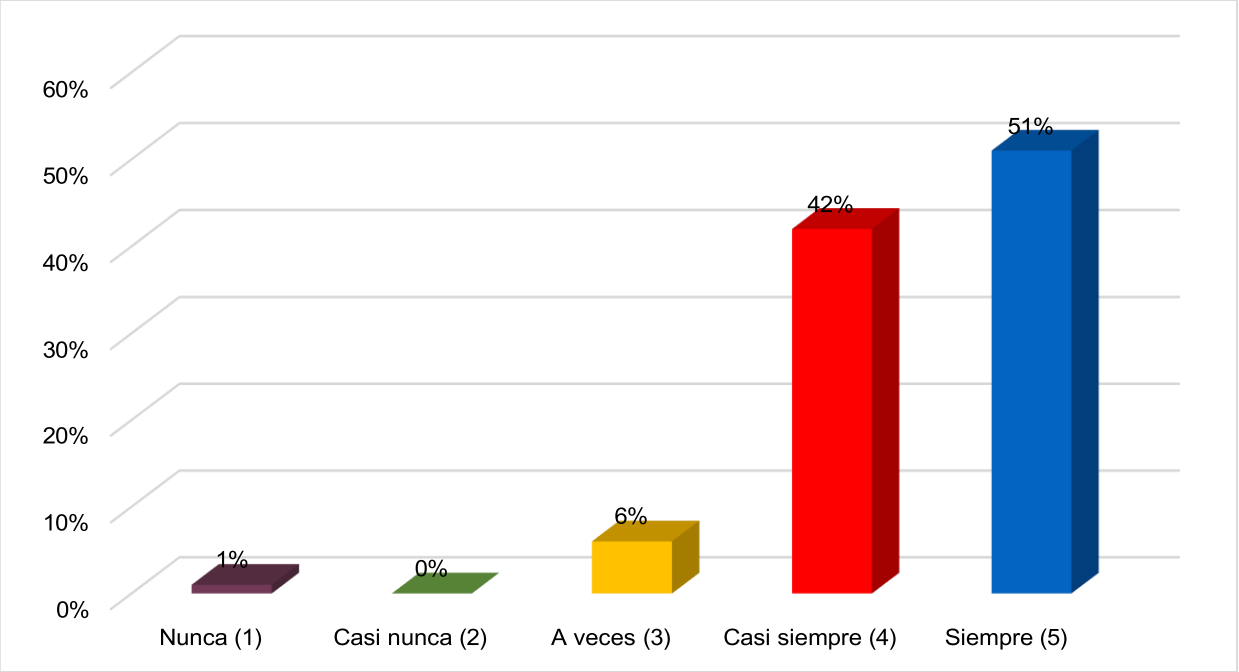
Control de las emociones

Ítem	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	Total
Las emociones son controladas desde la reflexión interna	1%	0%	6%	42%	51%	100%

Nota. La tabla muestra los resultados sobre el control de las emociones.

Figura 4

Control de las emociones



Nota. La figura muestra los resultados sobre el control de las emociones.

Controlar las emociones en el trabajo implica la reflexión interna de cada colaborador, esto permite expresar ideas más claras basadas en la situación que se experimenta y no de manera subjetiva. Ante dicho argumento, el 51% de los encuestados afirman que en cuanto a emociones siempre recurren al razonamiento lógico de los hechos y no a su intuición personal,

controlando de alguna manera su forma de pensar y lo mismo hace el 42% de esta población quienes están de acuerdo con tal afirmación. Mientras que el 6% solo en ciertas ocasiones reflexiona sobre sus emociones y el 1% nunca actúa de esta manera.

Tabla 8

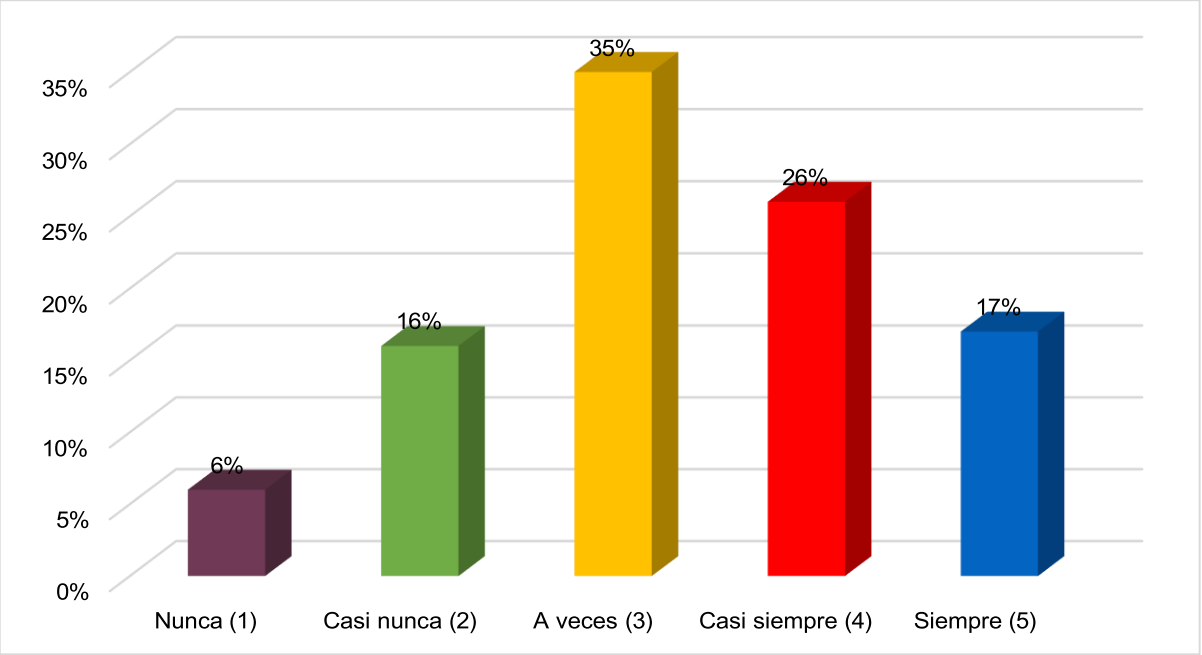
Incomodidad con gestos inadecuados de los compañeros

Ítem	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	Total
Me siento incómodo cuando mis compañeros hacen gestos inadecuados en las conversaciones	6%	16%	35%	26%	17%	100%

Nota. La tabla muestra los resultados sobre la incomodidad de los gestos inadecuados.

Figura 5

Incomodidad con gestos de los compañeros



Nota. La figura muestra los resultados sobre la incomodidad de los gestos inadecuados.

Al abordar con los encuestados acerca de la incomodidad que perciben ante los gestos inadecuados de sus compañeros de trabajo cuando llevan a cabo un conversación, se hace evidente que el 35% siente a veces tal malestar, pues consideran que las señas al momento de hablar si genera cierta irritación y por lo tanto hace que la comunicación verbal establecida sea interrumpida. Así mismo, lo considera el 26% de los administrativos, para quienes casi siempre resulta una situación incómoda de manejar por los gritos generados o palabras mal expresadas por las demás personas con las que laboran. Igualmente, lo sienten de esta manera el 17% de la población que ha dicho que siempre se genera tal indisposición. Solo el 16% casi nunca lo percibe de esta manera y 6% manifiesta que nunca se sienten incómodos en este tipo de conversaciones.

Tabla 9

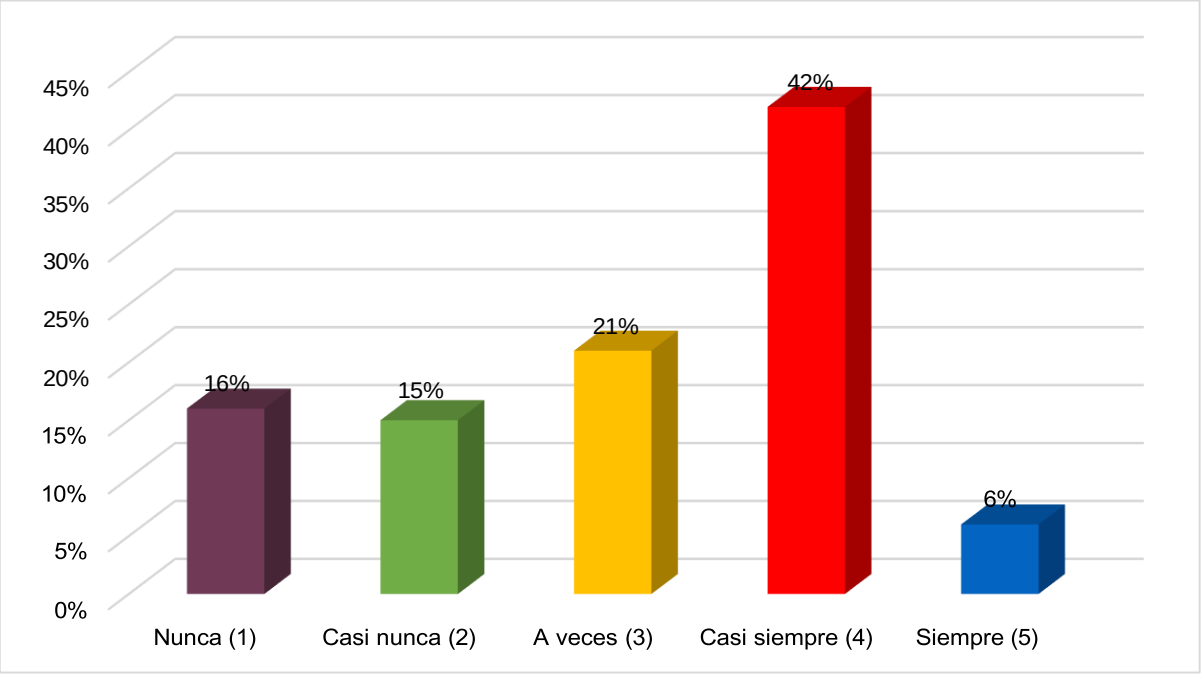
Uso de gestos en la comunicación de ideas

Ítem	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	Total
En algunas ocasiones utilizo gestos para comunicarme, buscando que los demás me comprendan	16%	15%	21%	42%	6%	100%

Nota. La tabla muestra los resultados sobre el uso de gestos en la comunicación de ideas.

Figura 6

Uso de gestos en la comunicación de ideas



Nota. La figura muestra los resultados sobre el uso de gestos en la comunicación de ideas.

El 42% del personal administrativo afirman en este punto de la investigación, que casi siempre utilizan gestos para comunicarse con los demás compañeros, los cuales van desde movimientos en el rostro, las manos u otras partes del cuerpo, con el fin de expresar afectos o transmitir el mensaje de una manera más fácil de comprender. En el caso del 21% de esta misma población, suelen acudir al uso de gestos solo en ciertas ocasiones o cuando ven la necesidad dentro de la conversación. Mientras que, el 15% de ellos, no ve tal relevancia en usarlos siempre y consideran que la comunicación entre el grupo de trabajo y con las personas se expresa de forma oral y así se comunica adecuadamente la idea. Al igual que el 16%, quienes nunca usan gestos para comunicarse y únicamente el 6% de los encuestados los adapta siempre a su lenguaje para abordar una conversación.

Tabla 10

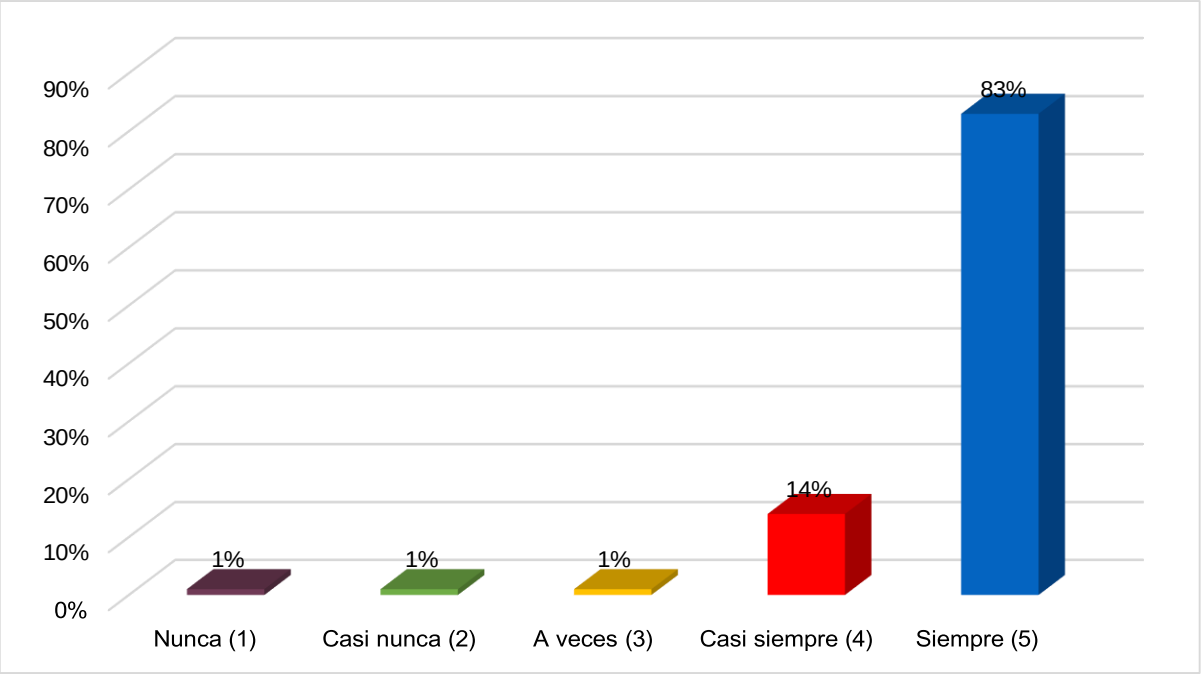
Agrado por los compañeros que usan palabras adecuadas en la comunicación

Ítem	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	Total
Me agradan los compañeros que hacen uso de palabras adecuadas y acciones para ayudar a comprender la información	1%	1%	1%	14%	83%	100%

Nota. La tabla muestra los resultados sobre el agrado por los compañeros que usan palabras adecuadas en la comunicación

Figura 7

Agrado por los compañeros que usan palabras adecuadas en la comunicación



Nota. La figura muestra los resultados sobre el agrado por los compañeros que usan palabras adecuadas en la comunicación.

La mayoría de los encuestados, suelen relacionarse con compañeros que usan adecuadamente las palabras y acciones a la hora de comunicarse, pues como se observa en la figura, el 83% de los administrativos de la UFPSO siempre encuentran agradable compartir ideas con aquellas personas que se expresan de manera correcta y aplican acciones coherentes al mensaje o información que desean transmitir. Lo mismo ocurre con el 14% de la mencionada población, quienes generalmente se sienten cómodos en las conversiones donde el uso de palabras se evidencia correctamente y por lo tanto comprenden de mejor manera la información entregada. Siendo mínima la cantidad de encuestados, que optaron por afirmar que no encuentran agradable aquellas conversaciones donde se usan expresiones más técnicas para comunicarse.

4.1.2.2 Segunda dimensión: Estilo asertivo, pensamiento, sentimiento y conducta. En esta segunda dimensión se habla de la reacción ante la agresividad, el reconocimiento laboral y el trabajo en equipo:

Tabla 11

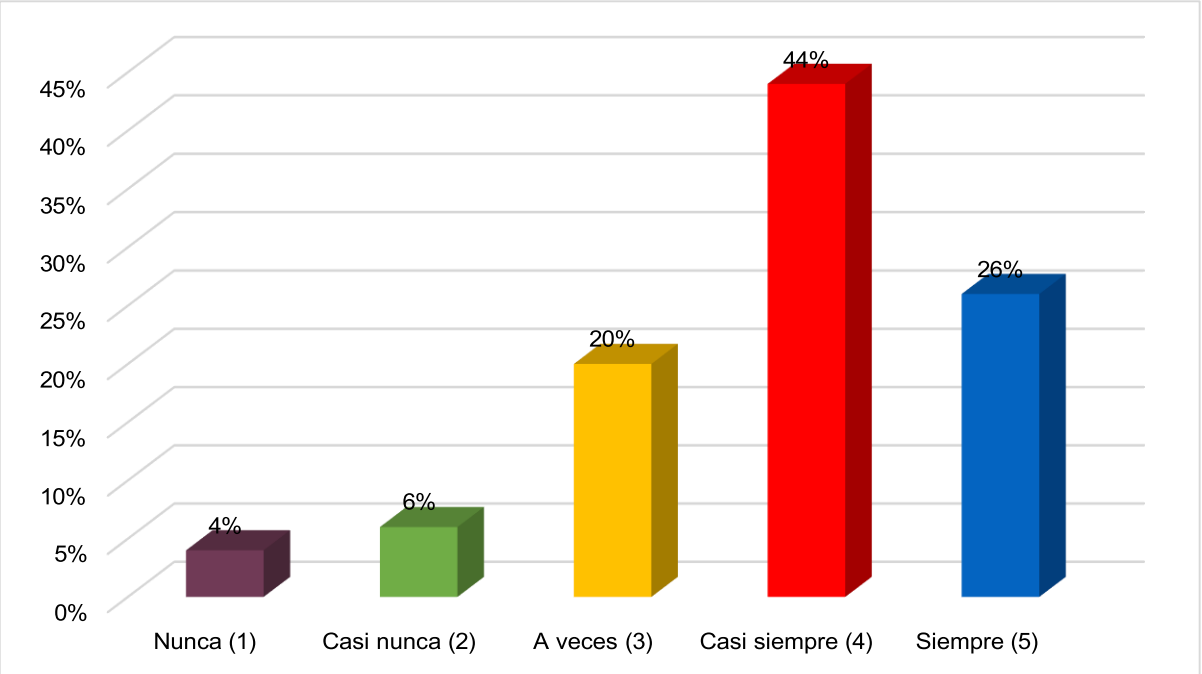
Respuesta ante la agresividad de una persona

Ítem	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	Total
Cuando una persona se muestra agresiva y usa la agresión verbal respondo con creación y no con reacción inmediata	4%	6%	20%	44%	26%	100%

Nota. La tabla muestra los resultados sobre la respuesta ante la agresividad de una persona.

Figura 8

Respuesta ante la agresividad de una persona



Nota. La figura muestra los resultados sobre la respuesta ante la agresividad de una persona.

Frente a la agresión verbal, el 44% del personal administrativo de la UFPSO suele casi siempre dar una respuesta basado en su creación y no reaccionado de manera inmediata con la misma agresividad, es decir, que prefieren recurrir a una reacción razonada pensando en calmar la situación o a la persona que ha tomado un comportamiento agresivo. Para el 26%, esta es la mejor opción ante la agresividad que adoptan algunas personas del entorno laboral, por lo que siempre tienden a responder de una manera más ingeniosa para evitar más alteraciones. Aunque el 20%, reconoce que solo a veces tiene esta reacción y el resto de la población encuestada que es mínima, sí acude a la reaccionar sin pensarlo, lo que genera a su vez más agresividad.

Tabla 12

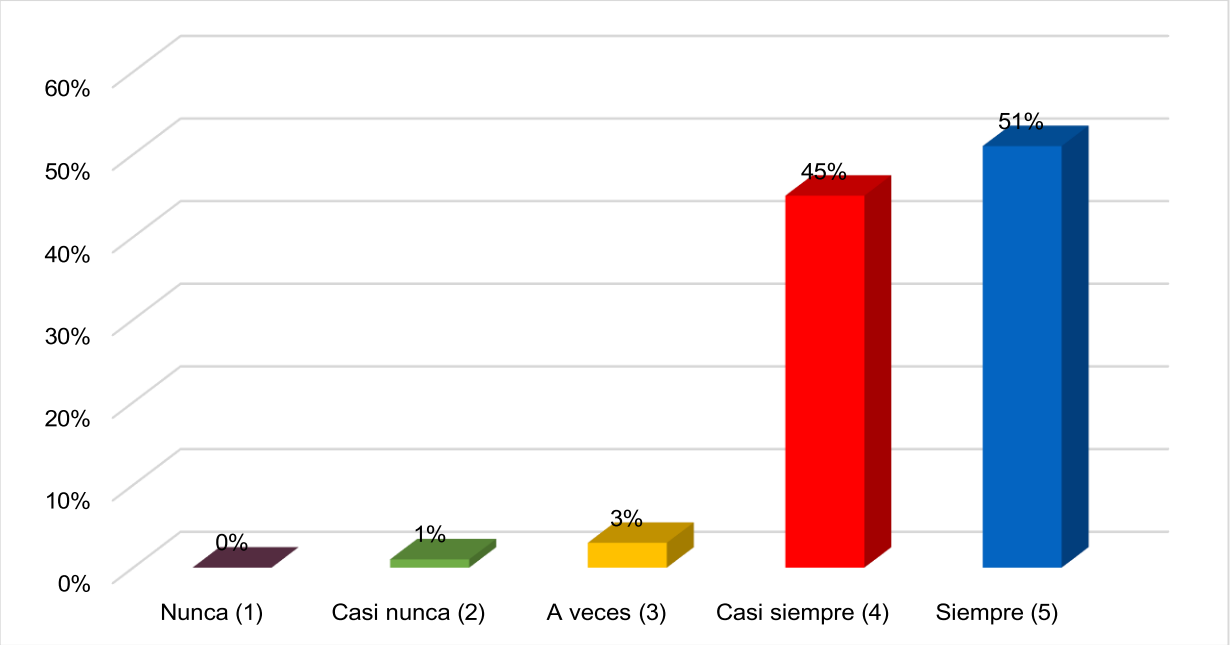
Manejo de palabras y tono de voz en las conversaciones

Ítem	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	Total
En las conversaciones muestro serenidad, manejo palabras correctas y un tono de voz suave	0%	1%	3%	45%	51%	100%

Nota. La tabla muestra los resultados sobre el manejo de palabras y tono de voz en las conversaciones.

Figura 9

Manejo de palabras y tono de voz en las conversaciones



Nota. La figura muestra los resultados sobre el manejo de palabras y tono de voz en las conversaciones.

Los administrativos de la UFPSO manejan en sus conversaciones un lenguaje adecuado y lo acompañan de un tono de voz apropiado, esto lo dejan claro el 51% de los encuestados, que efectivamente manifestaron tener un manejo de palabras correctas al momento de conversar con los demás compañeros y personas que los rodean en su trabajo. A su vez lo hacen, el 45% de esta población, quienes casi siempre optan por la vía de comunicación más acorde a sus actividades y usan términos de expresión adecuados y un volumen de voz apropiada. Evidenciando, que son pocos los que a veces o casi nunca emplean la serenidad en las conversaciones laborales.

Tabla 13

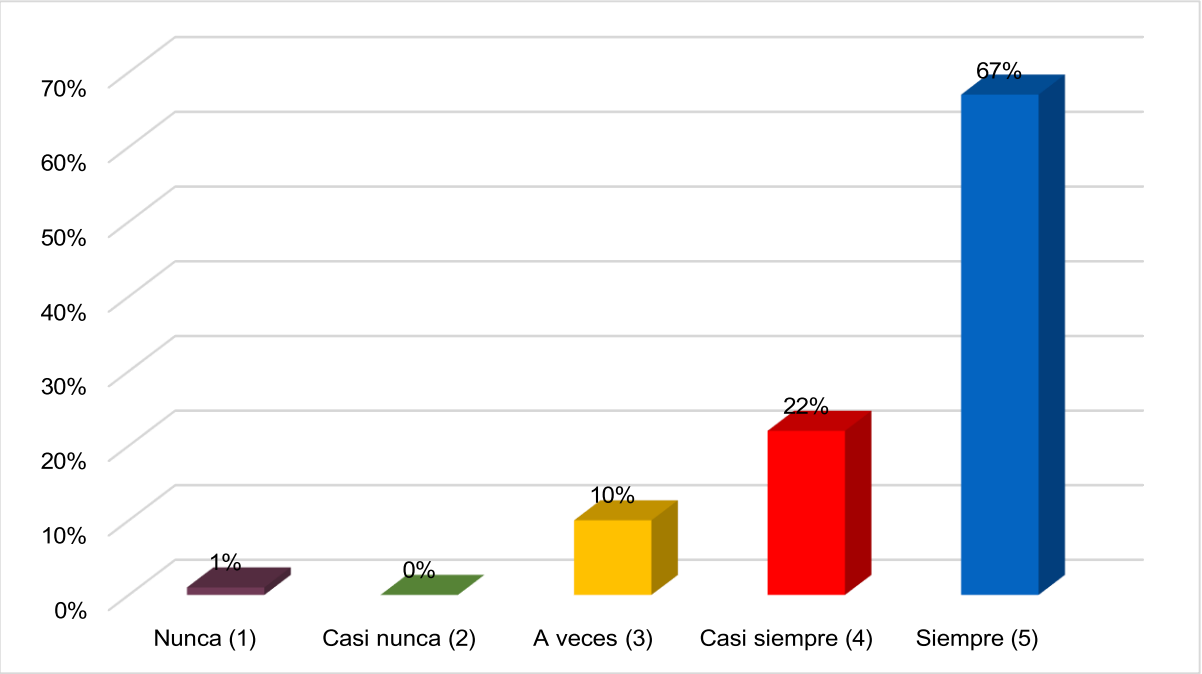
Satisfacción laboral por el reconocimiento al esfuerzo en el trabajo

Ítem	**Nunca (1)**	**Casi nunca (2)**	**A veces (3)**	**Casi siempre (4)**	**Siempre (5)**	**Total**
Me satisface que a nivel laboral me reconozcan mi esfuerzo	1%	0%	10%	22%	67%	100%

Nota. La tabla muestra los resultados sobre la satisfacción laboral por el reconocimiento al esfuerzo en el trabajo.

Figura 10

Satisfacción laboral por el reconocimiento al esfuerzo en el trabajo



Nota. La figura muestra los resultados sobre la satisfacción laboral por el reconocimiento al esfuerzo en el trabajo.

En cuanto a la satisfacción que poseen los administrativos frente al reconocimiento laboral, el 67% considera que siempre la UFPSO le reconoce su labor dentro de la misma y por lo tanto se encuentran totalmente complacidos por la forma en la que la institución los tiene en cuenta para los diversos eventos, las felicitaciones recibidas por su trabajo y todos los reconocimientos recibidos. Con esto, también estuvieron de acuerdo el 22% de los encuestados, que consideraron que casi siempre la universidad busca reconocerles su esfuerzo laboral a través de actividades de reconocimiento. Solo el 10% manifiesta que son contadas las ocasiones en la que se les reconoce su trabajo administrativo y por lo tanto no se encuentran tan satisfechos, al igual que 1% que nunca ha recibido nada por su trabajo.

Tabla 14

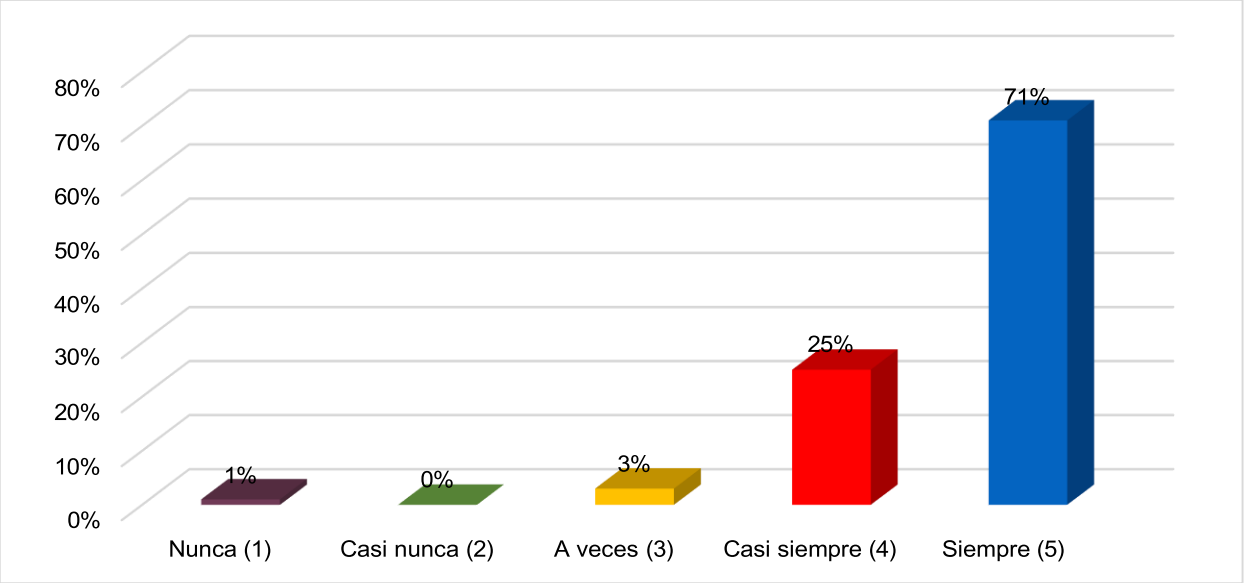
Agrado por el fomento del trabajo en equipo

Ítem	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	Total
Me agrada que en la universidad se fomenta el trabajo en equipo	1%	0%	3%	25%	71%	100%

Nota. La tabla muestra los resultados sobre el agrado por el fomento del trabajo en equipo.

Figura 11

Agrado por el fomento del trabajo en equipo



Nota. La figura muestra los resultados sobre el agrado por el fomento del trabajo en equipo.

El trabajo en equipo es considerado un factor relevante para los encuestados, por ello todo indica que el 71% le agrada que se fomente la realización de labores en la universidad de manera colaborativa, en donde cada uno cumple su papel pero todos con una meta en común. Lo mismo piensan el 25% de esta población que consideraron que casi siempre trabajan en equipos para aportar a los objetivos administrativos de la dependencia a la cual se encuentran vinculados.

Por su parte, existe un 3% de los encuestados que manifestaron que no encuentran agrado en trabajar en equipo, al igual que 1% se encuentra inconforme por este motivo, hallando esta labor de grupo compleja de realizar.

Tabla 15

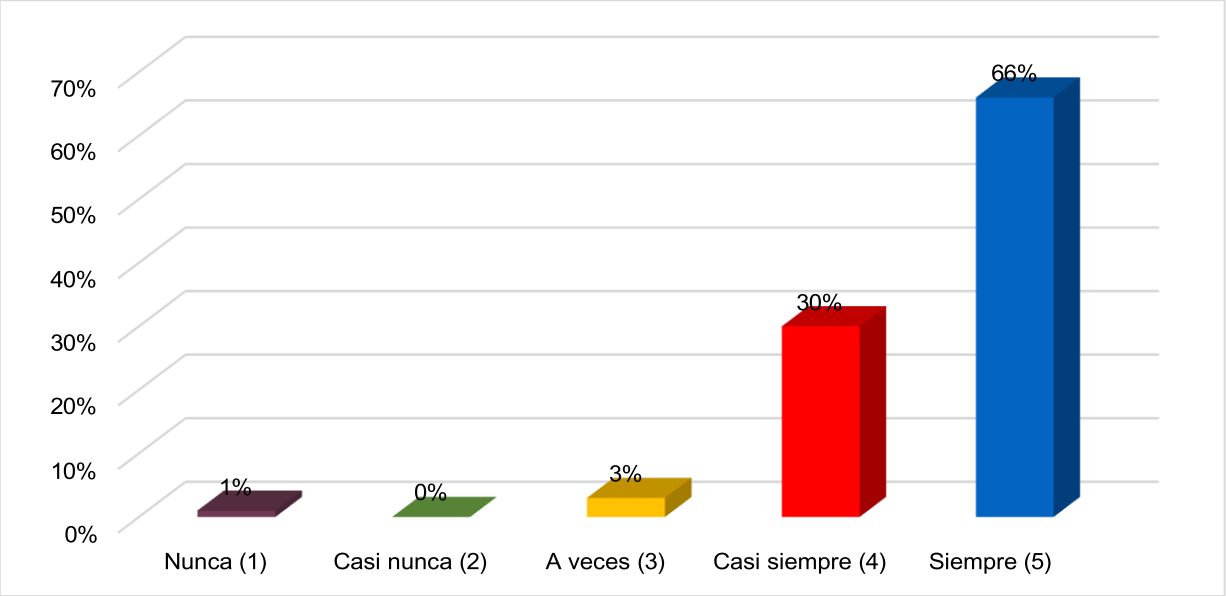
Postura adecuada y contacto visual en la conversación

Ítem	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	Total
Cuando hablo con los demás, mantengo una postura adecuada y contacto visual	1%	0%	3%	30%	66%	100%

Nota. La tabla muestra los resultados sobre la postura adecuada y contacto visual en la conversación.

Figura 12

Postura adecuada y contacto visual en la conversación



Nota. La figura muestra los resultados sobre la postura adecuada y contacto visual en la conversación.

Cómo se logra evidenciar, el 66% de los administrativos afirman que al momento de hablar con una persona y llevar a cabo un conversación, tratan siempre de mantener un postura adecuada y el contacto visual para no perder o interrumpir la comunicación establecida. Así mismo lo hace el 30% de los encuestados, para quienes es importante lograr una conducta adecuada y disposición de conversación y evitar cambios en el tema o causar malestares en el otro. Sin embargo, el 1% reconoce que nunca tiene pendiente este tipo de gestos durante sus conversaciones.

4.1.2.3 Tercera dimensión: Comunicación precisa, reacción, empatía. En esta última dimensión se hizo importante analizar el reconocimiento de las emociones, la compatibilidad entre compañeros y con sus actitudes, así como la tolerancia y solidaridad en el equipo de trabajo:

Tabla 16

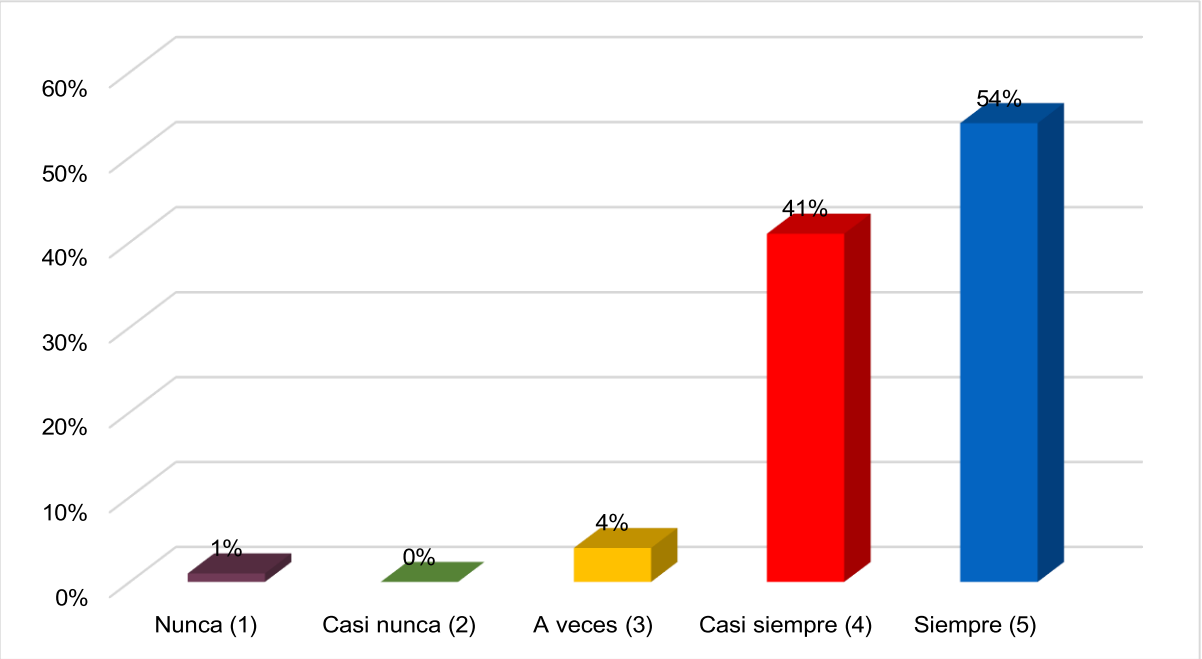
Reconocimiento de emociones, ideas y sentimientos

Ítem	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	Total
En las conversaciones con mis compañeros y demás personas, reconozco emociones, ideas y sentimientos	1%	0%	4%	41%	54%	100%

Nota. La tabla muestra los resultados sobre el reconocimiento de emociones, ideas y sentimientos

Figura 13

Reconocimiento de emociones, ideas y sentimientos



Nota. La figura muestra los resultados sobre el reconocimiento de emociones, ideas y sentimientos.

El 54% de los administrativos encuestados manifestaron que siempre reconocen durante las conversaciones con los compañeros las emociones, ideas y sentimientos que estos establecen al momento de abordar los diversos temas, lo que facilita el conocimiento de cómo se sienten en este espacio de comunicación establecido. Un 41% también suele hacer este reconocimiento de sentimientos con la persona que habla, lo cual hace que como emisor de la información sepa cuáles palabras usar y cómo expresarse para que sea comprendido de una mejor manera por el receptor. Mientras tanto, el resto de la población no siente que esto suceda durante las conversaciones y no se basan en lo que piensa el compañero para abordar la conversación.

Tabla 17

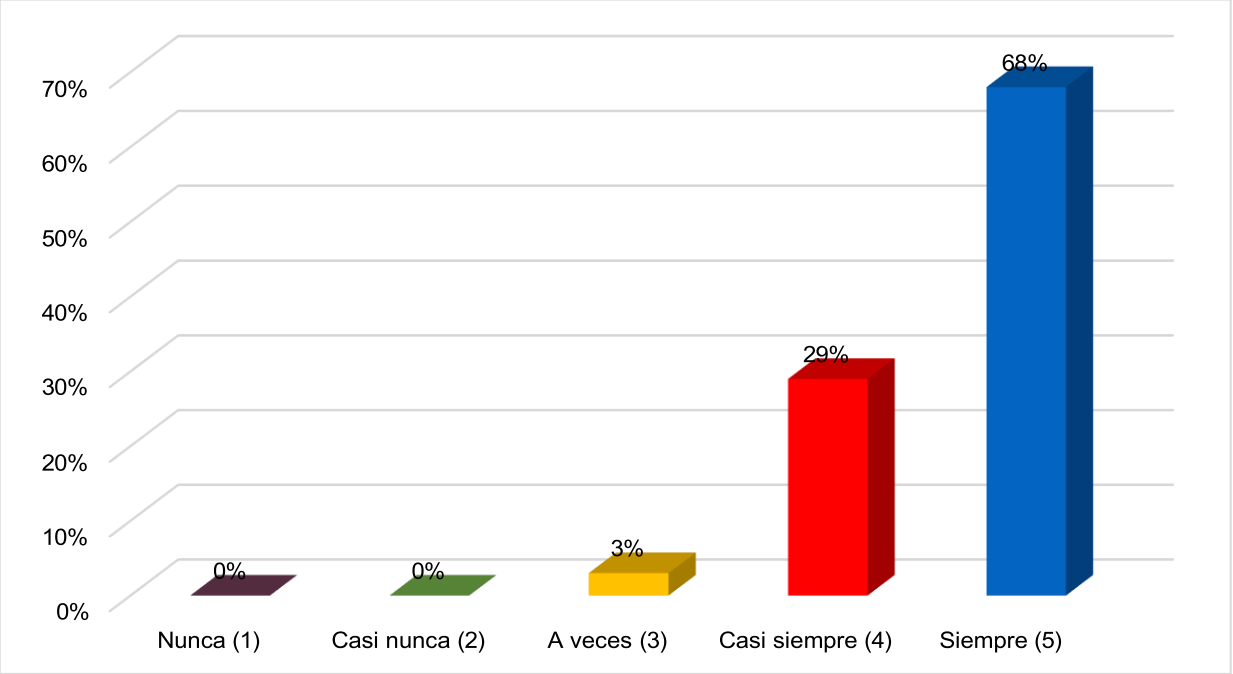
Expresión de las cosas de manera directa en el trabajo

Ítem	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	Total
Me gusta que en el trabajo me digan las cosas de una manera directa	0%	0%	3%	29%	68%	100%

Nota. La tabla muestra los resultados sobre la expresión de las cosas de manera directa en el trabajo.

Figura 14

Expresión de las cosas de manera directa en el trabajo



Nota. La figura muestra los resultados sobre la expresión de las cosas de manera directa en el trabajo.

El 68% de los administrativos encuestados prefieren que en el ámbito laboral las cosas y asuntos de trabajo se digan de una manera directa, en otras palabras, si esperan de sus compañeros recibir información clara, que sean sinceros a la hora de transmitirla, esta fluya de manera eficaz e inmediata para una mejor comprensión. De esta misma forma, opinan el 29% de los colaboradores, quienes creen conveniente abordar temas laborales de manera directa y por eso casi siempre optan por abordar el mensaje a transmitir como es y expresarlo de tal manera que sea conciso.

Tabla 18

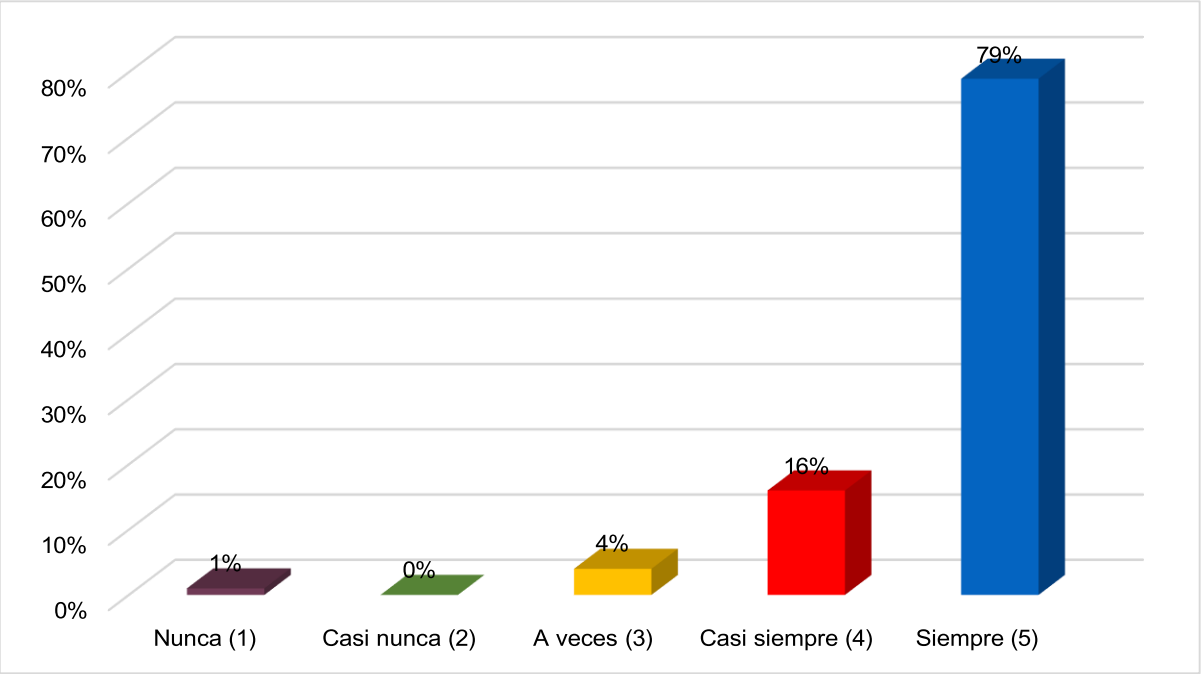
Compatibilidad con los compañeros que se expresan bien

Ítem	**Nunca (1)**	**Casi nunca (2)**	**A veces (3)**	**Casi siempre (4)**	**Siempre (5)**	**Total**
Soy compatible con aquellos compañeros que son coherentes en sus afirmaciones, se expresan bien y tienen confianza en sí mismos	1%	0%	4%	16%	79%	100%

Nota. La tabla muestra los resultados sobre la compatibilidad con los compañeros que se expresan bien.

Figura 15

Compatibilidad con los compañeros que se expresan bien



Nota. La figura muestra los resultados sobre la compatibilidad con los compañeros que se expresan bien.

Un total del 79% de los encuestados sienten que son compatibles con los compañeros de trabajo que adoptan una actitud en el trabajo de coherencia ante lo que dicen y hacen, por lo que evidentemente están identificados con estas personas y por lo tanto tienden a manejar una comunicación más acertada al generar confianza en la información que reciben. En el caso del 16% están de acuerdo con lo afirmado anteriormente, pues casi siempre se relacionan con personas que a nivel laboral suelen tener ideas más claras y las expresan correctamente a la hora de comunicarlas. Solo el 4% considera que muy pocas veces son compatibles con esos compañeros y el 1% nunca se relaciona con estos compañeros.

Tabla 19

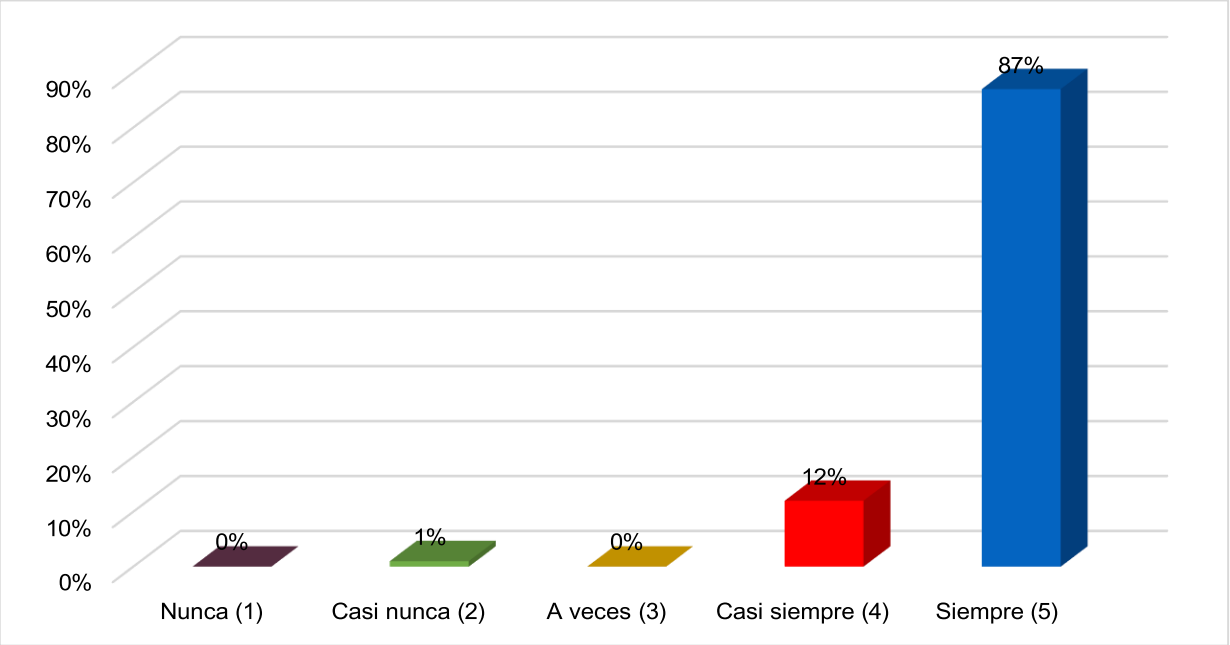
Tolerancia en el trabajo

Ítem	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	Total
Soy tolerante en el trabajo, considero que cada persona es igual y nadie es superior a los demás.	0%	1%	0%	12%	87%	100%

Nota. La tabla muestra los resultados sobre la tolerancia en el trabajo.

Figura 16

Tolerancia en el trabajo



Nota. La figura muestra los resultados sobre la tolerancia en el trabajo.

Los resultados indican que gran parte de la población encuestada, es decir los administrativos de la UFPSO, son tolerantes en su trabajo, esto significa que valoran a cada persona y compañero por igual, considerando que nadie es superior a los demás ya sea por el

cargo que ocupan o la profesión que tiene. Dicho así, esto demuestra un alto grado de tolerancia en el entorno laboral de los administrativos, lo que proporciona un ambiente laboral sano, condiciones de desempeño son igualitarias, el trato es el mismo y se apoyan sin mirar a quien.

Tabla 20

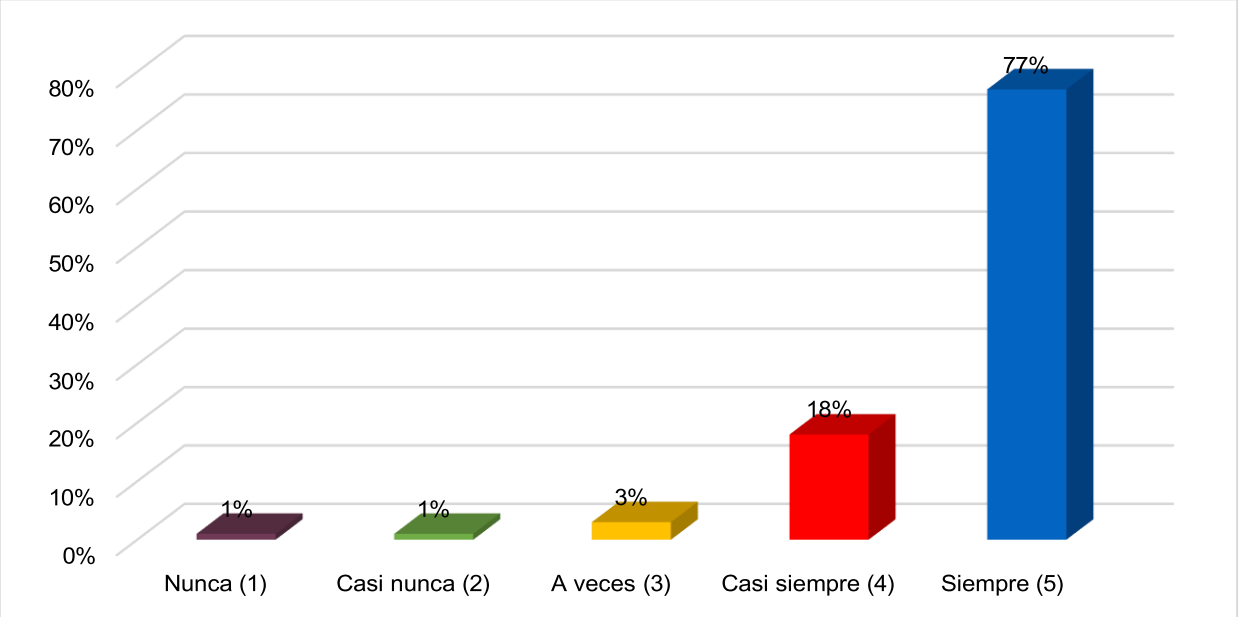
Ayudas en situaciones de tristeza entre compañeros

Ítem	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	Total
En situaciones de tristeza, ayudo a mis compañeros y los motivó	1%	1%	3%	18%	77%	100%

Nota. La tabla muestra los resultados sobre las ayudas en situaciones de tristeza entre compañeros.

Figura 17

Ayudas en situaciones de tristeza entre compañeros



Nota. La figura muestra los resultados sobre las ayudas en situaciones de tristeza entre compañeros.

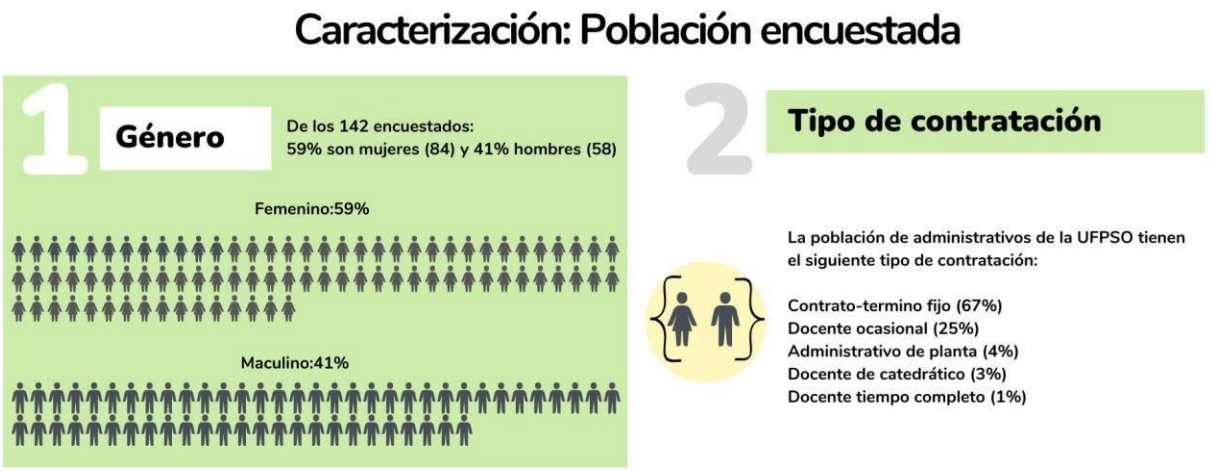
Todo colaborador de la UFPSO es un ser sintiente y por ello pueden experimentar sentimientos de tristeza, ya sea por asuntos personales o causados por el mismo entorno laboral. Es así, que el 77% de los encuestados son conscientes de ello y por lo tanto afirman que estas situaciones hacen que siempre acompañen a sus compañeros y su consejos sean percibidos como motivación para sobrellevar esa afección. Es lo mismo que manifestaron el 18% de la población, quienes casi siempre están presentes para apoyar a sus compañeros en los momentos donde se sienten tristes todo con el fin de demostrar empatía. Finalmente, son pocas las personas que afirmaron que casi nunca suelen brindar este tipo de compañerismo.

4.1.3 Caracterización de las dimensiones de la comunicación asertiva en el establecimiento de las relaciones laborales de los colaboradores de la UFPSO según los resultados de la encuesta

Una vez obtenidos los resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la UFPSO especialmente a los administrativos, cabe relacionar inicialmente dos variables que caracterizan a esta población y las cuales se indagaron en la investigación para establecer parámetros poblacionales que permitieron conocer el género que prevalece entre los encuestados y el tipo de contratación que manejan actualmente, por ello, dichos resultados quedan resumidos en la siguiente figura:

Figura 18

Caracterización: población encuestada



Nota. La figura muestra la caracterización: población encuestada.

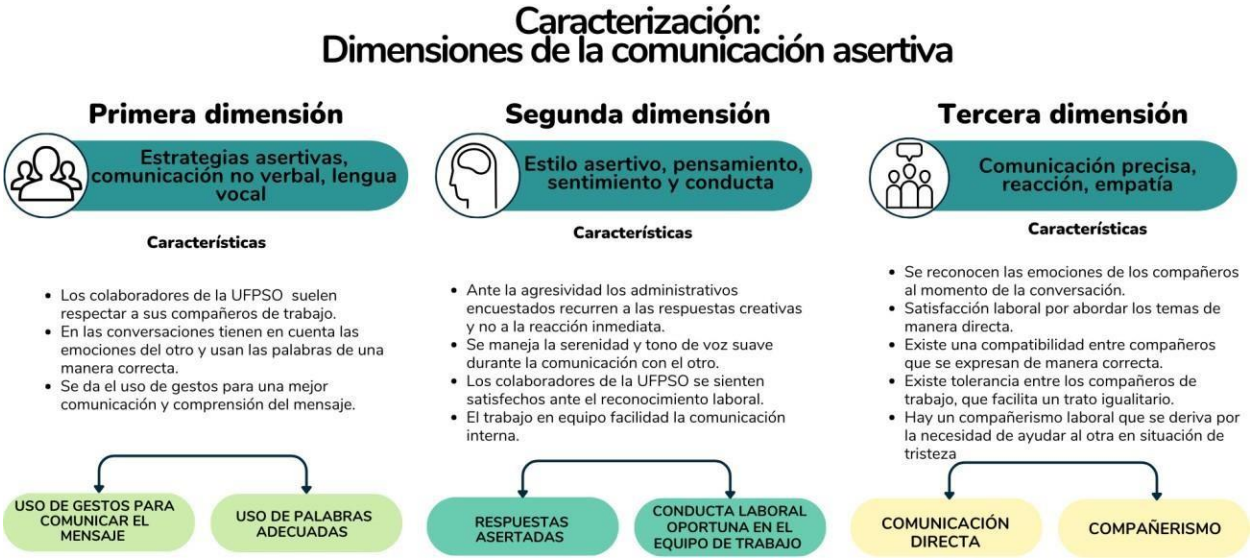
Siendo de esta manera, todo indica que la población encuestada se caracteriza principalmente por conformarse tanto por mujeres como hombres, aunque se destaca el género femenino, también se logró encuestar a una considerable suma de población del género masculino. Además, hay que mencionar que los administrativos se encuentran vinculados con la universidad mediante los diversos tipos de contratación y las más comunes son contrato a término fijo y docente ocasional, dicha información permite deducir que los encuestados además de integrar cargos administrativos ejercen la docencia.

Ahora bien, en lo que respecta a las dimensiones de la comunicación asertiva, la caracterización realizada evidencia los aspectos, criterios y elementos que tienen en cuenta los colaboradores de la UFPSO para comunicarse en el entorno laboral y crear relaciones con sus compañeros de trabajo. Estas características, se establecen como se menciona anteriormente por

cada dimensión estudiada y en su análisis es realizado a partir del siguiente esquema, que representa los resultados de la encuesta:

Figura 19

Caracterización de las dimensiones de la comunicación asertiva en los colaboradores de la UFPSO



Nota. La figura muestra la caracterización de las dimensiones de la comunicación asertiva en los colaboradores de la UFPSO.

De acuerdo con la figura, en la dimensión de las estrategias asertivas, la comunicación no verbal y lenguaje vocal, son puntos comunicacionales percibidos por los administrativos como un acto de respetar al otro y por ende tienen en cuenta expresar sus ideas de manera adecuada y hacer uso de gestos para facilitar la interpretación del mensaje que se comunica. Así mismo, bajo estos indicadores, logran controlar las emociones desde la reflexión interna, esto teniendo que ver con la situaciones donde han de pensar a partir de un razonamiento lógico de la realidad que

los rodea para comunicar lo que sienten. A su vez, afirmaron la incomodidad generada cuando sus compañeros hacen gestos inadecuados en las conversaciones, gritan o se enfada en sus intervenciones, lo que demuestra que generalmente son personas que durante una discusión o conversaciones siempre tratan de buscar opiniones asertivas para evitar conflictos sin tener que recurrir a alzar la voz, por lo contrario, consideran que les agrada aquellos sujetos que hacen uso de palabras adecuadas y acciones para ayudar a comprender la información.

En la segunda dimensión que corresponde al estilo asertivo, pensamiento, sentimiento y conducta de los colaboradores de la UFPSO, se hizo evidente que esta población gestiona un comportamiento basado en la asertividad, debido a que ante los casos donde enfrentan la agresividad verbal lo hacen mediante el uso de respuestas creativas y no reaccionando de forma inmediata o sin pensar en las consecuencias de lo dicho. Esto quiere decir, que son personas que manejan una coherencia en sus palabras, expresiones y serenidad a la hora de comunicarse, careciendo de impulsividad, pues esta puede afectar emocionalmente al receptor. Tal comportamiento y actitud que adoptan los administrativos, tiene mucha relación con la satisfacción que sienten por su trabajo y el reconocimiento que reciben por su labor, pues esto hace que motivación sea mayor, lo que contribuye a que su comunicación se base en la cordialidad y sentimiento positivo que les genera el pertenecer a la universidad, acompañados del fomento del trabajo en equipo, una actividad que les agrada para mejorar su desempeño individual y grupal.

Por último, se encuentra la dimensión de la comunicación precisa, reacción y empatía, en donde los encuestados aseguran que en las conversaciones que tiene con sus compañeros

reconocen las emociones que estos experimentan, lo que les facilita mantener un diálogo abierto del tema que están abordando y saber las palabras que van a usar, con el fin de ir acordes a lo comunicado y no afectar las emociones de los demás. De esta manera, la mayor parte de los colaboradores, suele optar por abordar los asuntos laborales de manera directa, considerando que esto proporciona precisión en la entrega de la información y el mensaje es más claro entre el grupo de trabajo. Igualmente, en este punto, se conoce la compatibilidad que hay entre los compañeros de trabajo quienes hablan de una manera correcta, enfatizando que esto hace más amenas las relaciones laborales. En cuanto a la empatía, se dice que esta se refleja desde la tolerancia existente en el trabajo, en donde todos son vistos de manera igualitaria hasta el compañerismo que existe cuando un compañero se encuentra en estado tristeza, sentimiento que es apoyado por todo el grupo de trabajo.

4.1.4 Caracterización de la comunicación asertiva de los colaboradores de la UFPSO a partir de sus dimensiones

Lo anterior permite establecer que la comunicación asertiva de los colaboradores de la UFPSO se caracteriza por contener los siguiente elementos:

Figura 20

Elementos de la comunicación asertiva de los colaboradores de la UFPSO según la caracterización de sus dimensiones



Nota. La figura muestra los elementos de la comunicación asertiva de los colaboradores de la UFPSO según la caracterización de sus dimensiones.

Dada cada dimensión estudiada, es posible reunir aquellos factores que hacen que la comunicación en los colaboradores de la UFPSO sea asertiva, comenzado porque se lleva cabo un proceso comunicacional efectivo en el que prevalece la importancia de entregar un mensaje claro entre los compañeros, ya que esto contribuye a la realización de sus funciones y el establecimiento de mejores relaciones laborales al comprender mejor las actividades y respuesta que solicitan, las cuales a su vez se fundamentan en un razonamiento lógico, pues cada administrativo sabe que para generar un buen ambiente en el trabajo las discusiones, conversaciones o debates han de impartirse mediante ideas que sustenten la situación o tema abordado.

Cabe mencionar, que según lo plasmado en la figura, la comunicación asertiva que imparten los colaboradores de la UFPSO trata además de expresar las ideas de manera correcta la forma en la que estos escuchan el mensaje, lo que generalmente hacen de manera activa y respetuosa. Adicionalmente, tienen presente el manejo de las palabras, el tono de voz y el lenguaje corporal con sus compañeros de trabajo, dicha capacidad de escucha hace que en la comunicación la comprensión del mensaje sea mutua y fortalece las relaciones laborales. Así mismo, el uso del lenguaje claro que generalmente aplican los administrativo, hace que el comunicar las ideas sea un proceso más cómodo y evite los malentendidos, por lo que son conscientes de su tono de voz y el lenguaje no verbal empleados para que los expresado sea coherente con su mecanismos de comunicación.

Finalmente, el fomento de un intercambio abierto y respetuoso de ideas entre los colaboradores de la UFPSO, se convierte en una fortaleza en las relaciones interpersonales, mejorando la resolución de los problemas e impulsando la creación de debates innovadores, que permiten el desarrollo de habilidades asertivas tanto a nivel individual como en su conjunto.

4.2 Determinación de la influencia que tiene la comunicación asertiva y sus dimensiones en las relaciones laborales y desempeño de los colaboradores de la UFPSO que integran los diferentes niveles jerárquicos

Se tienen en cuenta los resultados obtenidos de la última parte de la encuesta, con los que se logra determinar que tanto influye la comunicación asertiva en las relaciones laborales y el desempeño de los colaboradores de la UFPSO.

4.2.1 Resultados de la encuesta sobre la comunicación asertiva en las relaciones laborales y en el desempeño laboral de los colaboradores de la UFPSO

Tabla 21

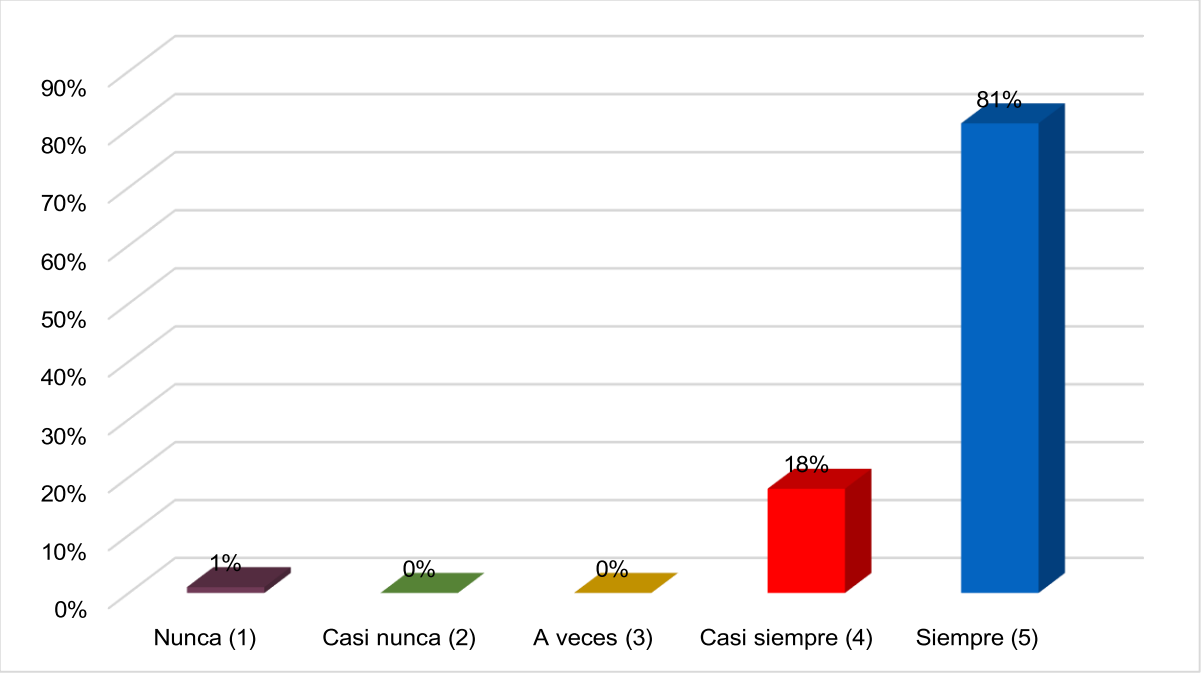
Planificación de actividades laborales

Ítem	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	Total
En la jornada laboral planifico las actividades a realizar y cumplo diariamente con el trabajo que me asigna el jefe inmediato	1%	0%	0%	18%	81%	100%

Nota. La tabla muestra los resultados sobre la planificación de actividades laborales.

Figura 21

Planificación de actividades laborales



Nota. La figura muestra los resultados sobre la planificación de actividades laborales.

En lo que respecta a la planificación de las actividades laborales, el 81% de la población encuestada manifiesta que siempre realizan tal proceso, por lo tanto, en su jornada laboral tienden a tener un conocimiento de aquellas labores a realizar durante el día y las cumplen diariamente, demostrando que su desempeño es oportuno ante los asignado por el jefe inmediato.

Sumado a esto, está el 18% de los administrativos que también concuerdan con ello, es decir que casi siempre planifican las actividades a desarrollar en su trabajo, consideran que esto les permite tener una certeza de lo que van a realizar y verificar su cumplimiento.

Tabla 22

Solución de errores laborales

Ítem	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	Total
Los errores que comento en mis funciones son solucionados y corregidos	1%	0%	3%	10%	86%	100%

Nota. La tabla muestra los resultados sobre la solución de errores laborales.

[redacted]

Nunca (1) Casi nunca (2)

Tabla 23

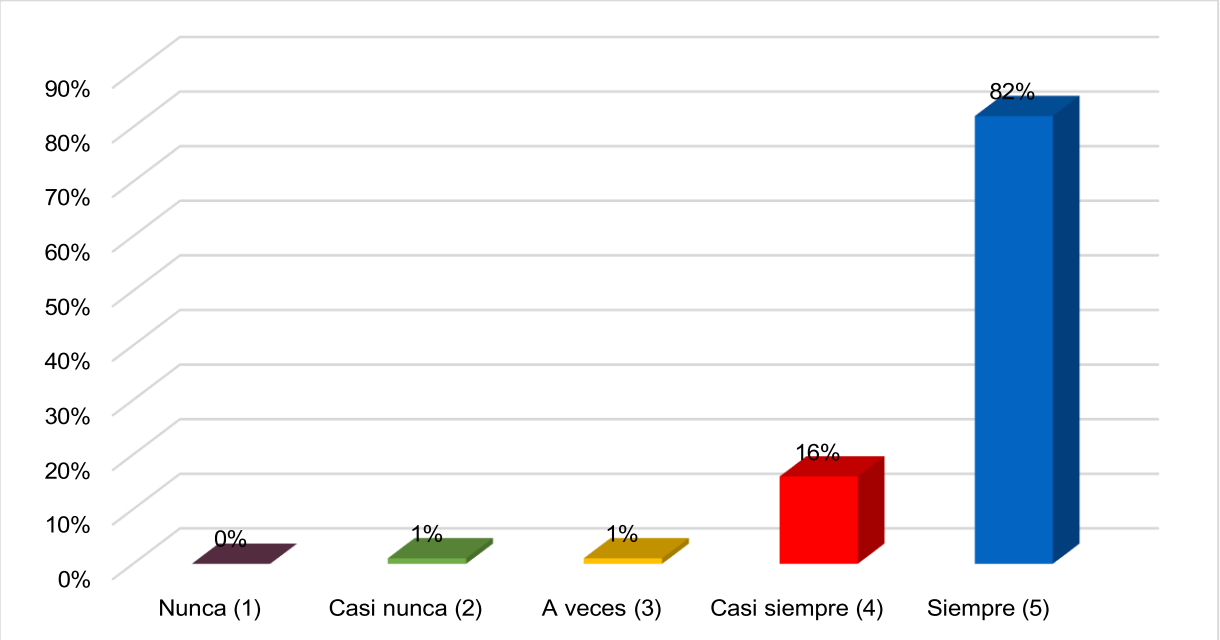
Comportamiento organizacional

Ítem	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	Total
Mi comportamiento organizacional es profesional y evito conflictos internos	0%	1%	1%	16%	82%	100%

Nota. La tabla muestra los resultados sobre el comportamiento organizacional.

Figura 23

Comportamiento organizacional



Nota. La figura muestra los resultados sobre el comportamiento organizacional.

Se nota que el 82% de los encuestados, consideran que su comportamiento organizacional es bueno y por lo general evitan los conflictos internos, demostrando que su conducta es más profesional, ya que se rigen por los valores, reglamentos y políticas de la UFPSO. Frente a esto, el 16% afirma que casi siempre suele guiarse por su conducta como

administrativo de la institución para comportarse adecuadamente y solucionar los conflictos de la mejor manera.

Tabla 24

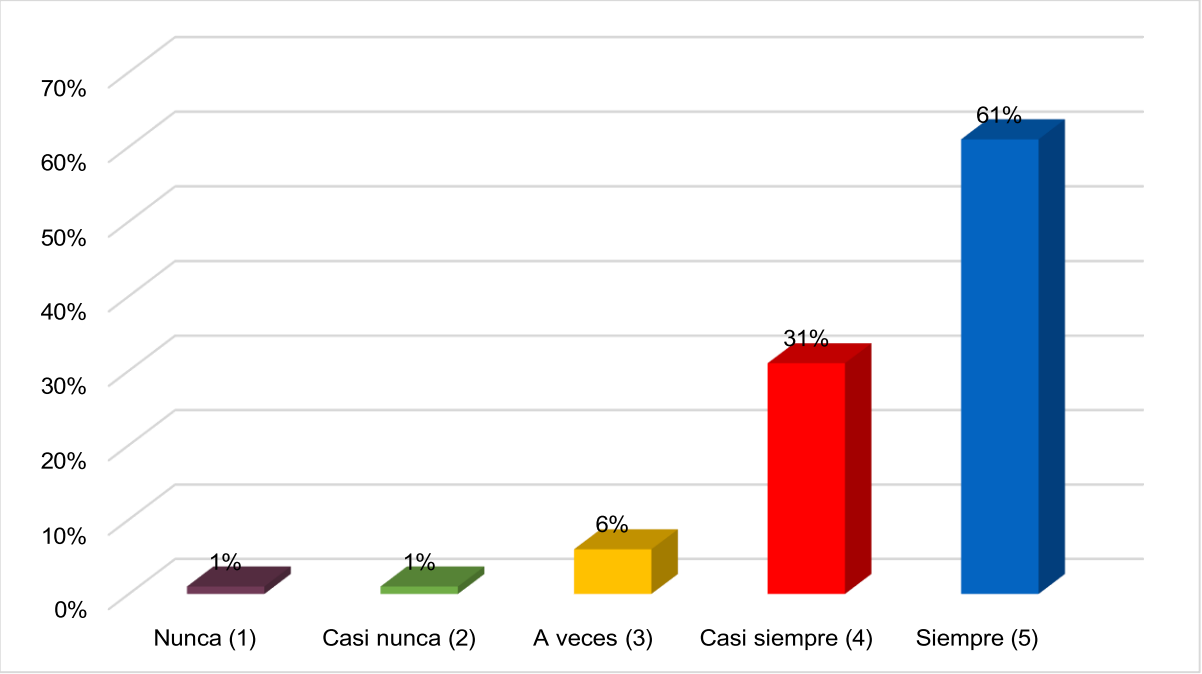
Propuesta de fortalecimiento administrativo

Ítem	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	Total
Propongo nuevas ideas para fortalecer los procesos administrativos que lleva a cabo la institución	1%	1%	6%	31%	61%	100%

Nota. La tabla muestra los resultados sobre la propuesta de fortalecimiento administrativo.

Figura 24

Propuesta de fortalecimiento administrativo



Nota. La figura muestra los resultados sobre la propuesta de fortalecimiento administrativo.

Un total del 61% de los administrativos reconocen que siempre proponen ideas dentro de su trabajo para fortalecer los procesos de administración que generalmente desempeñan en la universidad. Aunque el 31% también lo hace, confirma que no es con tanta frecuencia, por lo que se acogen a lo ya planteado administrativamente, sin embargo existen ocasiones en la que establecen nuevas ideas laborales. Para el resto de la población es un tema al que no le dan gran relevancia y por lo tanto a veces (6%) tienden a proponer acciones nuevas, el 1% nunca lo hace y el otro 1% casi nunca.

Tabla 25

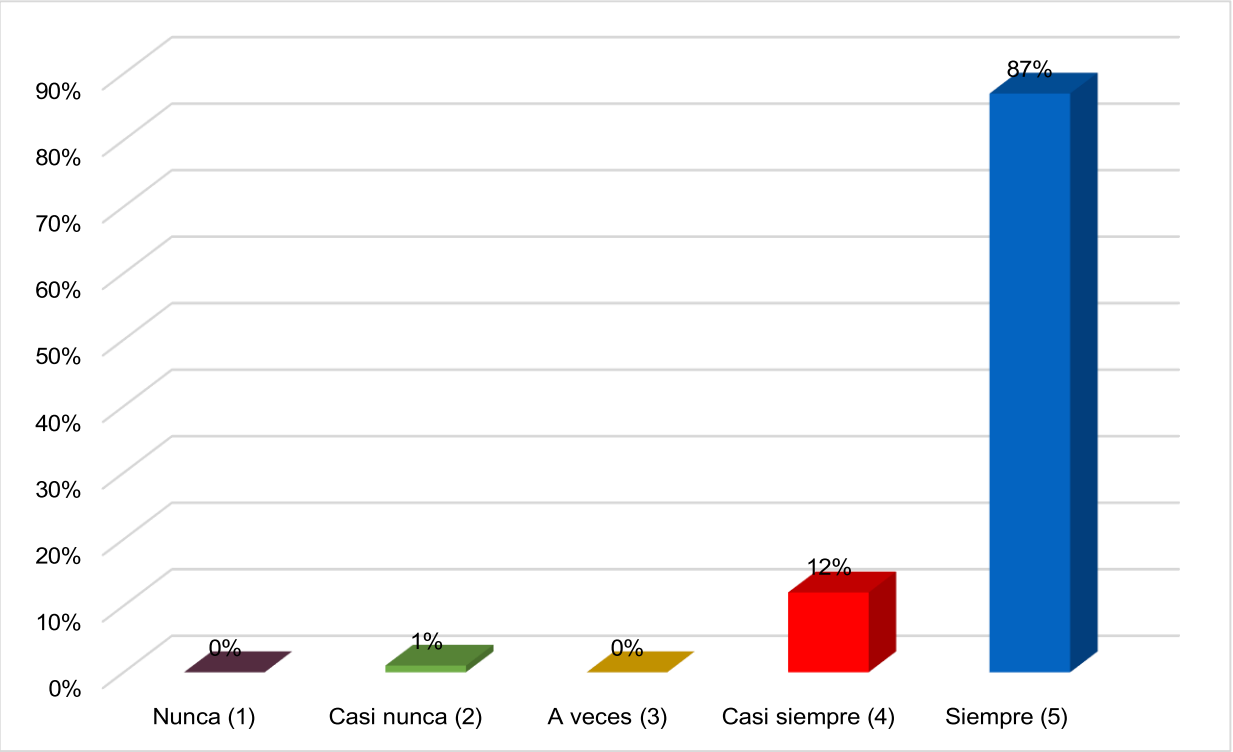
Cumplimiento de las normas laborales

Ítem	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	Total
Cumplo con las normas de la institución en materia de relaciones laborales y sigo el código de ética.	0%	1%	0%	12%	87%	100%

Nota. La tabla muestra los resultados sobre el cumplimiento de las normas laborales.

Figura 25

Cumplimiento de las normas laborales



Nota. La figura muestra los resultados sobre el cumplimiento de las normas laborales.

Se hace evidente que la gran mayoría de los administrativos correspondientes a un 87% (siempre) y el 12% (casi siempre), suelen cumplir las normas institucionales para desarrollar relaciones labores apropiadas con su equipo de trabajo y los jefes inmediatos, basando tales vínculos en el código de ética que les han enseñado, a partir de este han logrado afianzar su comunicación con los demás al saber cómo comportarse dentro de la universidad.

4.2.2 La comunicación asertiva y su influencia en las relaciones laborales de los colaboradores de la UFPSO

Los resultados hasta ahora analizados, permiten deducir que la comunicación asertiva es inherente a las relaciones laborales de los colaboradores de la UFPSO, pues a partir de ese elemento logran estrechar vínculos determinados por la información comunicada y el mensaje interpretado, en donde se destacan la participación individual y grupal para solucionar los problemas internos en el ámbito del trabajo. A su vez, es la forma de comunicarse la que ha ayudado a la gestión total del equipo de trabajo, haciendo que todos se sientan incluidos a la hora de dar opiniones y ser tenidas en cuenta por sus superiores, lo que aumenta sin duda la motivación que se poseen frente a sus actividades y la satisfacción laboral.

Bajo este contexto, hay que destacar que la comunicación establecida por los colaboradores de la UFPSO influye en las relaciones laborales que se crean sobre todo porque se considera que estas parten del tipo de contratación que posee dentro del cargo ocupado o el nivel jerárquico al que pertenecen, pues la mayoría de los encuestados son asertivos pero esto tienen mucho que ver con que actualmente poseen un contrato a término fijo con la universidad, lo que determina una estabilidad laboral, conllevando a deducir que su trayectoria en la institución es alta y ha hecho que su comunicación con el tiempo mejore y logren ser más asertivos con sus ideas, así mismo se relacionan con mayor facilidad con sus compañeros de trabajo. En el caso de los administrativos que son docentes (ocasionales, de tiempo completo y catedráticos), manejan una comunicación más abierta porque además de relacionarse con sus compañeros de trabajo, se encuentran en un entorno laboral con más actores como lo son otros docentes, los estudiantes y

los compañeros de trabajo, pero a su vez desarrollan más tareas en equipo y suelen participar en más actividades por los roles que cumplen, haciendo que su comunicación se halle en diversos campos de su trabajo y por tanto requiera de más procesos de asertividad. Sin embargo, aquellos que solo son administrativos de planta manejan una comunicación centradas en esa jerarquía administrativa, en la que se crean relaciones enfocadas a la dependencia que integran.

Por lo tanto, se puede afirmar que dentro de la institución de educación superior, la comunicación asertiva se refleja en las sanas relaciones que ha creado su personal, fundamentadas en el reconocimiento a la labor que realizan, el clima organizacional estable y el fomento del trabajo en equipo.

En este sentido, se hace evidente que la comunicación asertiva influye en las relaciones laborales que mantienen los colaboradores de la UFPSO, debido a que de ella depende en gran medida que el personal administrativo lleve a cabo los procesos de gestión de información de manera correcta, se promueve el sentido de pertenencia por su puesto laboral, valore los sentimientos generados en el campo laboral, los exprese de la mejor manera y comprenda las opiniones que puede emitir para propiciar un ambiente de trabajo favorable.

Igualmente, la comunicación asertiva de los administrativos ha influido en que el desarrollo de relaciones de trabajo se den un ambiente de sinceridad, respeto, de escuchar al otro y de circulación de información. Dejando entrever, cómo la comunicación interfiere en su interacción, la dinámica de grupo, la planeación del mensaje y el uso del lenguaje verbal y no

verbal, al servir de herramienta de dirección y orientación de las relaciones que tiene origen en el lugar de trabajo.

Dado lo expuesto, la comunicación asertiva que manejan los colaboradores de la UFPSO encuestados conlleva a que las relacionales laborales se establezcan de la siguiente manera:

Las relaciones laborales se crean a base de la flexibilidad que genera el intercambio de información entre los compañeros de trabajo.

Se evitan los conflictos laborales a través de la soluciones en colectivo, en donde la comunicación se enfoca hacia la asertividad de las expresiones, uso de gestos y escucha de opiniones.

La comunicación en el trabajo se rige por el código de ética institucional, que permite que las relaciones laborales se fundamentan en los valores y respeto por el otro y por ende guíen por el comportamiento organizacional.

Existe una comunicación abierta y directa que permite que al momento de la interrelación se usen las palabras adecuadas y se comprendan los sentimientos, facilitando el proceso de trabajo en equipo.

Las relaciones laborales se han construido a partir de una satisfacción laboral del colectivo de administrativos, lo que recae en su motivación y actitud durante la jornada de

trabajo sea más estable y por ende laboren bajo emociones positivas que se reflejan en la comunicación establecida con los demás.

Es resumen, la comunicación asertiva dentro de las relaciones laborales de los colaboradores de la UFPSO se convierte en una herramienta que contribuye al consenso entre el grupo de trabajo administrativo de la empresa, ya que este incide en los sistemas de comunicación, en el flujo de la información y en consecuencia a la creación de valores en lo interno de las dependencias que alimentan el desempeño del personal, así como su conducta frente a las actividades asignadas, lo que finalmente implica el cumplimiento de metas organizacionales.

4.2.3 La comunicación asertiva y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la UFPSO

El desempeño laboral, es otro de los factores organizacionales sobre los que recae la comunicación asertiva, al ser un componente que canaliza el plan de direccionamiento estratégico de las empresas y en este caso de la UFPSO, en donde la comunicación entre sus administrativos tiene una función informativa al tener abarcar información y mensajes relacionados con la misión, visión, objetivos a alcanzar, metas propuestas, etc., que implican la medición del rendimiento del recurso humano que la integra. De ahí, la importancia de contemplar lo que se comunica, la idea expresada y la manera en la que se dicen asertivamente los desaciertos, la retroalimentación de las tareas, las normas, procedimientos, indicadores de gestión o el simple hecho de dar opinión sobre asuntos administrativos, pues estos determinan

también el comportamiento del colaborador, su motivación o ambiente laboral que crea con el desarrollo de sus labores.

Desde este punto de vista, se dice que a nivel general los administrativos de la UFPSO poseen una buen desempeño laboral debido a que poseen una capacidad de comunicación precisa con sus compañeros y jefe inmediato, lo que hace que tengan un conocimiento previo a las actividades a desarrollar de manera diaria, planifiquen las labores a realizar, usen los recursos adecuados y al final de la jornada o periodo evidencian los resultados trabajados. Además, se contempla que esta población es caracterizada por solucionar las dificultades de manera colectiva con el fin de aportar a las actividades de los demás, por lo que se proponen ideas de fortalecimiento en conjunto que sirven como alternativa de comunicación en el mejoramiento del desempeño laboral.

De otro lado, la estabilidad en el flujo de la información entre los administrativos a los diversos niveles jerárquicos como los son sus compañeros, personal de otras dependencias o jefes, implican emociones, sentimientos, conductas e interés en donde efectivamente entra la comunicación a generar un equilibrio entre ambos, haciendo que estos desarrollen sus labores de forma seguras y adecuadas, alineadas con la productividad que esperan obtener.

La comunicación es entonces, un eje que influye en el rendimiento laboral de los colaboradores de la UFPSO, pues al ser directos, francos, asertivos y respetuosos en las conversaciones, discusiones, encuentros y reuniones, genera un clima organizacional favorable para la realización de las funciones dentro de la institución en donde prima la interacción con los

compañeros que resulta conveniente a su bienestar emocional, que es componente fundamental para el desarrollar determinadas tareas o cumplir ciertas obligaciones administrativas que implican presión laboral.

4.3 Análisis de las correlaciones que existen entre la comunicación asertiva y las relaciones laborales de los colaboradores de la UFPSO

Los resultados de los objetivos anteriores, conlleva a afirmar que existen factores correlacionales entre la comunicación asertiva y las relaciones laborales y al hacer un análisis de los mismos, se evidencian los diversos elementos que logran combinar los colaboradores de la UFPSO con su sinergia en el entorno laboral, pues en el comunicar y en el relacionarse demuestran el uso del lenguaje asertivo, la adopción de una conducta asertiva, el intercambio de información fluida y además cumplen con su función como acción comunicativa, en la interacción del personal administrativo y construyen armoniosamente un comportamiento organizacional favorable para el desarrollo de las actividades. Dicha correlación de elementos, quedan plasmados en el siguiente esquema:

Figura 26

Factores que correlacionan la comunicación asertiva y las relaciones laborales



Nota. La figura muestra los factores correlacionales entre la comunicación asertiva y las relaciones laborales.

Frente a los factores correlacionales, es importante traer a colación lo expuesto por Calderón, (2017) “son las relaciones laborales el resultado de una comunicación asertiva y con su proceso se evidencia el respeto de las opiniones, respuestas a las propias necesidades, el control de las emociones y conflictos expresados de manera adecuada”.

Así pues, la primera correlación identificada entre la comunicación y las relaciones laborales, tiene que ver con el lenguaje asertivo que manejan actualmente los colaboradores de la UFPSO, pues esta población suele tener en cuenta a la hora de comunicarse las ideas, emociones y sentimientos de los demás, por lo que derivan un respeto mutuo que hace que se caractericen por medir los términos a expresar, saber el tipo de palabras que deben comunicar y los gestos utilizados para que la información tenga una mejor comprensión.

Seguidamente, se aborda la conducta asertiva, pues es esta la guía el actuar de los administrativos, donde priman especialmente las reacciones que tienen en caso de situaciones de agresividad con otra persona, ante lo cual recurren a las respuestas creadas y pensadas para no generar un mayor conflicto. Así mismo, es una conducta en la que se resaltan dentro de las conversaciones generadas el contacto visual que es relevante para mantener el interés y el tono de voz usado, esta adecuación de factores hace que generalmente los colaboradores puedan fomentar el trabajo en equipo.

Mientras que la información asertiva, se nota en los colaboradores desde el momento en que comienzan a intercambiar datos, en las reuniones o conversaciones simples, haciendo que la comunicación directa y por ende las relaciones se estrechen cada vez más por la facilidad que

existe para hablar de los asuntos laborales. Acompañada este proceso de la coherencia en las afirmaciones, la confianza que poseen los administrativos para entregar la información, la tolerancia que existe hacia el otro y la solidaridad que es generada por el mismo vínculo laboral que tienen con sus compañeros.

Con todo esto, aparece la acción comunicativa, a partir de la cual se refleja la necesidad de comunicarse entre los colaboradores de la UFPSO, ya que al ser un grupo de trabajo tienden a relacionarse entre ellos para cumplir con las actividades, es así que se aborda desde la diversidad de formas comunicativas en el trabajo que hacen que existan diversos establecimiento de relaciones a raíz de la comunicación, en el caso de la universidad se puede hablar de las relaciones interpersonales, grupales y con jefe inmediato porque se actúa a través de las prácticas y existe una libertad para informarse e informar a los demás mediante conversaciones basadas en el diálogo.

Así mismo, esta correlación generada entre la comunicación y las relaciones laborales, parte de una función interactiva, es decir que se deriva de la interacción concreta que llevan a cabo los administrativos pertenecientes a la institución, de ahí que comunicación cobra sentido cuando hay una integración y participación total de los miembros del grupo de colaboradores, considerando la manifestación muta en donde el suele tener el contenido del mensaje y el receptor es quien lo interpreta, creando una relación de habla y escucha.

Por último, las relaciones laborales determinadas por la comunicación asertiva de los colaboradores de la UFPSO, se encuentran asociadas con el comportamiento organizacional,

pues de la actitud del empleado depende como funciona a nivel emocional dentro de la empresa y en concordancia con ello su desempeño laboral, en el caso particular, los administrativos se encuentra satisfechos en la institución, por ello manejan un grado de reconocimiento elevado y un rendimiento en sus actividades que demuestra su empeño por mejorar.

En resumen, la manera de comunicarse y las relaciones laborales basadas en el trabajo crean y desarrollan en las empresas y en sus colaboradores un clima laboral favorable dentro del marco global de las relaciones que los empleados definen en las organizaciones, en donde la meta es alcanzar los objetivos con efectividad, pues estos dos elementos funcionan sinérgicamente y cuya interrelación estructurada permite productividad y competitividad interna (Perilla, 2017).

Capítulo 5. Conclusiones

Realizada la caracterización de las dimensiones de la comunicación asertiva en los colaboradores de la UFPSO, se puede afirmar que en cuanto a la comunicación verbal y no verbal, esta población maneja un lenguaje asertivo a la hora de comunicar sus ideas, los gestos utilizados suelen ser los adecuados, se respetan y reconocen las emociones de los demás y durante las conversaciones es comprendido el mensaje o información entregada. En lo que referente al estilo y conducta asertiva que corresponde a la segunda dimensión, se conoció que ante las situaciones agresividad los administrativos encuestados dan una respuesta basada en la creación es decir en su razonamiento lógico de la situación, así como también tienen presente la correcta postura y el tono de voz. Finalmente, los colaboradores se caracterizan por su empatía con los demás compañeros, lo que facilita la comunicación de sentimientos, la coherencia en las afirmaciones, trabajo en equipo y tolerancia en el entorno laboral.

Por otra parte, se determinó que la comunicación asertiva y sus dimensiones influyen directamente en la relaciones laborales y desempeño laboral de los colaboradores de la UFPSO que integran los diferentes niveles jerárquicos. Pues inicialmente en las relaciones laborales, es reflejada mediante la inclusión de opiniones, el trabajo en equipo de los administrativos, la participación que tienen en la generación de ideas para el fortalecimiento interno, la solución de los errores laborales, que generalmente se lleva a cabo de manera conjunta y el comportamiento organizacional. En el desempeño laboral de los administrativos, la comunicación asertiva es identificada en los procesos de planificación de las actividades diarias, la motivación con la que se trabaja, pues el flujo de la información facilita la solución de errores en sus funciones.

Por último, fueron analizados los factores que correlacionan las comunicación asertiva y las relaciones laborales de los colaboradores de la UFPSO, a partir de los cuales se demuestra la existencia de esa correlación que hay entre ambos componentes dentro del entorno laboral de los administrativos encuestados. Por ello, se menciona la correlación mediante el lenguaje asertivo, debido a que esta población sabe usar gestos, palabras y tono de voz para comunicar sus ideas, creando relaciones fluidas en el trabajo. Como a su vez, dentro de su conducta asertiva, muestran la capacidad de transmitir el mensaje y la necesidad de que su mensaje sea comprendido, actuando bajo los parámetros organizacionales que hace que el vínculo con los demás sea transparente y la información sea asertiva. Además, se nota la correlación a través de la acción comunicativa la función en la interacción y la dinámica del trabajo en equipo.

Capítulo 6. Recomendaciones

Considerando la importancia de aplicar las dimensiones de la comunicación asertiva en el entorno laboral, se recomienda a la UFPSO, seguir trabajando en el desarrollo de estrategias asertivas que fortalezcan su comunicación verbal y no verbal, a través de capacitaciones enfocadas en temas como la inteligencia emocional de sus colaboradores, con ello apoyen su conducta, reacciones y estilo de comunicaciones con sus compañeros de trabajo. Todo, con el fin de que se logre fundamentar en esas habilidades de comunicación asertivas con las que cuenta y le den la importancia que realmente ameritan las relaciones laborales que generan, la identidad social que manejan, el sentido de pertenencia consigo mismo y con la institución.

También se hace relevante, que los colaboradores mantengan ese grado de asertividad en la comunicación, debido a que esta influye en el establecimiento de las buenas relaciones laborales y además en su desempeño laboral. Por lo tanto, han de reforzar esta variables mediante indicadores de la comunicación de tal manera se conozcan el impacto de las opiniones dadas, la gestión de la información, el uso de palabras, las afirmaciones expresadas, el uso de gestos, la tonalidad de la voz, entre otros aspectos que determinan el ambiente y clima laboral en cada dependencia y en la misma UFPSO.

Por último, tanto colaboradores como directivos deben tener presentes en los planes estratégicos de cada dependencia los factores que correlacionan la comunicación asertiva con las relaciones laborales de la UFPSO, pues estos implican el lenguaje asertivo, la función interactiva que tengan con los compañeros, la fluidez de la información y el comportamiento organizacional.

Referencias

Alvarado, L. (2017). *La comunicación asertiva en el manejo de conflictos laborales en la municipalidad distrital de amarilis- 2016.* [Trabajo de grado, Escuela profesional de administración y negocios internacionales] repositorio UAP: https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/5619/1/Tesis_comunicaci%C3%B3nAsertiva_manejo_conflictosLaborales_Municipalidad%20Amarilis.pdf

Álvarez, J. (2019). *Propuesta de mejoramiento del clima organizacional de la empresa Metrogas de Colombia S.A E.S.P, seccional Ocaña N.S.* [Trabajo de grado, Universidad Francisco de Paula Santander] Repositorio UFPSO: https://repositorioinstitucional.ufpso.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.14167/2473/CUERPO%20DEL%20TRABAJO%20PROPUESTA%20DE%20MEJORAMIENTO%20DEL%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20DE%20LA%20EMPRESA%20METROGAS%20%20DE%20COLOMBIA%20S.A%20E.S.P.%2C%20SECCIONAL%20

Asamblea Nacional Constituyente. (1991). *Constitución Política de Colombia.* Gaceta Constitucional No. 116 de 20 de julio de 1991: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html#1

Barrera Cubillos, N., & Palencia Buelvas, R. (2021). *Incidencia de los canales de comunicación asertiva del talento humano sobre el clima laboral (organizacional)* . [Trabajo de postgrado, Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD] repositorio UNAD: https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/43307/rypalenciab%20%281%29.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Barrera, A. (2011). *La comunicación asertiva y su incidencia en las empresarias independientes de la empresa Yanbal en la provincia de Santa Elena periodo 2010 – 2011.* [Tesis de

pregrado, Universidad Estatal Península De Santa Elena] Repositorio UPSE: https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/646/1/TESIS%20GUARTATANGA%20ALEGRIA%20DEL%20CARMEN.pdf

Betancur, V., Delgado, T., Bohórquez, M., Jiménez, L., & García, K. (2022). *Estrategia organizacional enfocada en la comunicación asertiva para optimizar las relaciones laborales entre directivos y trabajadores de la empresa VIVA 1A IPS, sede Bogotá.* [Trabajo de postgrado, Universidad Piloto de Colombia] repositorio Unipiloto: https://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/11539/Estrategia%20organizacional%20enfocada%20en%20la%20comunicaci%C3%B3n%20asertiva%20para%20optimizar%20las%20relaciones%20laborales%20entre%20directivos%20y%20trabajadores%20de%20la%20e

Calderón, H. (2017). *Asertividad y comunicación organizacional.* [Trabajo de grado, campus de Quetzaltenango] Recursos biblio url: http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/43/Calderon-Hector.pdf

Calderón, L. (2017). *Comunicación asertiva y su influencia en las relaciones interpersonales en la unidad educativa Martha Bucaram de Roldós.* [Trabajo de grado, Universidad de Guayaquil] Repositorio Ug.: https://repositorio.ug.edu.ec/server/api/core/bitstreams/8e360c30-41f4-449e-9ac9-6625ccdf2877/content

Canseco, F., & Ojeda, A. (2016). Comunicación laboral: una propuesta estratégica para facilitar el quehacer de los equipos de trabajo. *Enseñanza e Investigación en Psicología, 21*(2), 183-194. https://www.redalyc.org/pdf/292/29248181009.pdf

Cardeño, N., & Castellanos, M. (2017). Contribuciones de la comunicación asertiva en la resolución de conflictos dentro de instituciones de educación superior. *Espacios*. https://www.revistaespacios.com/a17v38n50/a17v38n50p06.pdf

Castellano, L., & Ramírez, F. (2005). Comunicación e información de la Universidad del Zulia hacia el sector educativo. *Quórum académico, 2*(1), 121 - 136.

Chiavenato, I. (2011). *Comportamiento Organizacional.* México, D.F.: The McGraw-Hill Companies, Inc. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dina_mica_en_las_organizaciones.pdf

Congreso de la República de Colombia. (2009). *Diario Oficial No. 47.426 de 30 de julio de 2009*. Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones.: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1341_2009.html

Duran Chinchilla, C., & Sánchez Navarro, E. (2017). *Articulación del proceso comunicativo interno en el direccionamiento estratégico de empresas: caso terminal de transportes de Ocaña, Norte de Santander.* Artículo de investigación, Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña: file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/mplatajacome,+ARTICULACI%C3%93N+DEL+PROCESO+COMUNICATIVO+INTERNO+EN+EL+DIRECCIONAMIENTO+ESTRAT%C3%89GICO+DE+EMPRESAS_CASO+TERMINAL+DE+TRANSPORTES+D.pdf

Estrada, D. S., Vera, P., Mogollón Taboada, M., & Juárez, R. (2020). La comunicación asertiva: una estrategia para desarrollar las relaciones interpersonales. *Revista Latinoamericana de*

Difusión Científica, 72-82. https://www.difusioncientifica.info/index.php/difusioncientifica/article/view/18/20

Fajardo, I. (2019). Didáxis Teórica de la Comunicación Asertiva como Vía de Integración Social en los Espacios de Aprendizaje Universitario a la luz de la Postmodernidad. *Revista Científica CIENCIAEDUC, 2*(1), 1-9. http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/480/4802170015/4802170015.pdf

Flórez, M. M. (2016). Comunicación y relaciones de trabajo. *ANAGRAMAS, 1*(2), 81-90. file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-ComunicacionYRelacionesDeTrabajo-5234356.pdf

García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración, 2*(42), 43-61. https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf

Gizir, S., & Simsek, H. (2015). Communication in an academic context. *Higher Education*, 197-221. doi:10.1007/s10734-004-6349-x

Herranz , J., Tapia, A., & Arturo, V. (2009). La comunicación interna en la universidad. Investigar para conocer a nuestros públicos. *Revista Latina de Comunicación Social, 12*(64), 262-274. https://www.redalyc.org/pdf/819/81911786023.pdf

Mazón, L. M. (2021). La comunicación asertiva como herramienta para mejorar el clima laboral de las instituciones educativas. *Sinergia académica, 4*(1), 41-70. doi: https://doi.org/10.51736/sa.v4i1.50

Méndez, D. (2019). La cultura organizacional, elementos generales, mediaciones e impacto en el desarrollo integral de las instituciones. *Pensamiento & Gestión* (46), 1-28. https://www.redalyc.org/journal/646/64664303002/64664303002.pdf

Ministerio de Protección Social. (2010). *Resolución 4464.* Por medio del cual se adopta la política institucional de comunicaciones por parte del Ministerio de Protección Social: https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Resoluci%C3%B3n%204464%20de%202010.pdf

Naranjo, M. L. (2008). Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas. *Actualidades Investigativas en Educación, 8*(1), 1-27. https://www.redalyc.org/pdf/447/44780111.pdf

Ocampo, F. R. (2023). Comunicación asertiva para la resolución de conflictos laborales. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 7*(1), 1-20. doi: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.5104

Orjuela Rodríguez, P., Palacios Rey, K., & Mendoza, L. (2019). *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.* [Trabajo de grado, Universidad Cooperativa de Colombia] Repositorio UCC: https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/ee1fdb0a-e425-4964-9689-a83b29be3b03/content

Ortiz, A. I. (2017). *Comunicación asertiva: la clave de las relaciones interpersonales satisfactorias.* Universidad Autónoma del Estado: https://www.aragon.unam.mx/fes-aragon/public_html/documents/vida_universitaria/compromisounam/comunicacion-asertiva-la-clase-de-las-relaciones-interpersonales-satisfactorias.pdf

Perilla, M. F. (2017). La comunicación asertiva como competencia exitosa en la relación laboral de Jefe – Colaborador. *Universidad de la Sabana,* 1-18.

Plan de Desarrollo Municipal. (2023). *Más por Ocaña.* Documento municipal: https://www.ocana-nortedesantander.gov.co/planes/plan-de-desarrollo-2020--2023--mas-por-ocana

Presidencia de la República de Colombia. (1950). *Decreto 2663 del 5 de agosto de 1950*. Por el cual se crea el Código Sustantivo del Trabajo: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/codigo_sustantivo_trabajo.html#1

Restrepo, V. (2021). *Incidencia de la comunicación asertiva en el análisis organizacional del emprendimiento Atüjaa de la ciudad de Medellín.* [Trabajo de pregrado, Corporación Universitaria Minuto de Dio] repositorio Uniminuto.: https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/16900/1/T.A_RestrepoAriasVeronica_2021.pdf

Rivas, J., Tomás, M., Durán, C., & Artiles, A. (2003). *Teoría sociológica de las relaciones laborales: Fundamentos.* Barcelona: Editorial UOC. https://books.google.com.co/books?id=5ign84vqC7YC&pg=PA7&hl=es&source=gbs_toc_r&cad=2#v=onepage&q&f=false

Rivera, A., Rojas, L., Ramírez, F., & Álvarez, T. (2005). La comunicación como herramienta de gestión organizacional. *Negotium, 1*(2), 32-48. https://www.redalyc.org/pdf/782/78212103.pdf

Rivera, D. E. (2016). *Desarrollo de habilidades sociales de comunicación asertiva para el fortalecimiento de la convivencia laboral.* [Trabajo de grado Universidad Libre] Repositorio Unilibre: https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9585/Desarrollo%20de%20habi

lidades%20sociales%20de%20comunicaci%C3%B3n%20asertiva%20para%20el%20fortalecimiento%20de%20la%20convive.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rodríguez, A. (2020). *Fortalecimiento de la cultura organizacional mediante la comunicación como herramienta de productividad en la facultad de ciencias administrativas y económicas.* [Trabajo de grado, Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña] Repositorio UFPSO: https://repositorioinstitucional.ufpso.edu.co/bitstream/handle/20.500.14167/2610/CUERPO%20DEL%20TRABAJO%20FORTALECIMIENTO%20DE%20LA%20CULTURA%20ORGANIZACIONAL%20MEDIANTE%20LA%20COMUNICACI%c3%93N%20COMO%20HERRAMIENTA%20DE%20PRODUCTIVIDAD%20EN%20LA%20FACULT

Sánchez, F. (2018). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria, 13*(1), 102-122. doi: https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644

Sandoval, J. G. (2016). *La teoría de las relaciones humanas: ¿un enfoque humanista real del trabajo?* Artículo de revisión: https://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/8025/teoria_relaciones_pre_til_33.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sarmiento, Y. (2019). *La comunicación asertiva como generadora de desempeño laboral en empleados de empresas formales.* [Seminario de profundización para optar el título de psicología, Universidad Cooperativa De Colombia] Repositorio UCC : https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/70d65a5d-de80-443a-83bb-29f542cb6182/content

Smith, H. (2006). Evaluación de los procesos organizacionales como estrategia de intervención para el cambio organizacional. *Multiciencias, 6*(1), 1-17. https://www.redalyc.org/pdf/904/90460106.pdf

Tamayo, G. (2017). Diseños muestrales en la investigación. *Semestre económico vol. 4, No. 7,* 1-14.

Tandazo, E. L. (2016). *La gestión por procesos como herramienta para la reorganización de unidades organizacionales.* Artículo: https://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/21000/7542/AC-GCP-ESPE-047547.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Torres, L. M. (2019). *[Tesis de postgrado, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo] Repositorio institucional.* file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/TorresChicch%C3%B3n_Lenin_Maotsetung.pdf

Trebilcock, A. (2011). Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo. En *relaciones laborales y gestión de recursos humanos* (págs. 1-4). España: VISION GENERAL.

Trillos, S. I. (2019). *Comunicación asertiva y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019.* [Trabajo de posgrado, Universidad César Vallejo] repositorio ucv : https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33928/bernaola_ts.pdf?sequence=1

UFPS Ocaña. (2022). *Reseña histórica, misión, visión y programas académicos.* . https://ufpso.edu.co/

Velasco, V. P. (2014). La evaluación organizacional. *Journals*. https://journals.copmadrid.org/jwop/files/1985/vol1/arti2.htm

Velázquez , E., Palacios, Y., & Otero, Y. (2018). *La comunicación asertiva: un método de estimulación en la formación del profesional pedagógico.* Universidad de Holguín Oscar Lucero Moya, Cuba: https://www.redalyc.org/journal/5891/589167642003/589167642003.pdf

Apéndice

Apéndice A. Encuesta diseñada para evaluar la evaluar la comunicación asertiva en las relaciones laborales de los colaboradores de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña

Universidad Francisco De Paula Santander Ocaña
Facultad De Ciencias Administrativas y Económicas
Administración de empresas

Comunicación asertiva, relación laboral y desempeño laboral
(Trillos, 2019)

Evaluar la comunicación asertiva en las relaciones laborales de los colaboradores de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

INSTRUCCIONES: Estimado colaborador, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información sobre la comunicación asertiva a partir de las relaciones y desempeño laboral establecido dentro de la UFPSO. Agradecemos que lea atentamente cada ítem, marque con una X la opción solicitada con veracidad en sus respuestas.

Indique inicialmente los siguientes datos característicos:

- Género: Masculino____Femenino____

- Tipo de contrato (según relación administrativa):

Administrativo de planta___Contrato-termino fijo___Docente tiempo completo____
Docente ocasional___Docente de catedrático ____

La comunicación asertiva a partir de sus dimensiones y el desempeño laboral:

Tenga en cuenta que la escala de respuesta se interpreta de la siguiente manera:

Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)

De esta manera, responda según corresponda a cada ítem:

Primera dimensión: Estrategias asertivas, comunicación no verbal, lengua vocal						
N°	Ítem	1	2	3	4	5
1	Cuando me dirijo a una persona lo hago con respeto					
2	Las emociones son controladas desde la reflexión interna					
3	Me siento incómodo cuando mis compañeros hacen gestos inadecuados en las conversaciones, gritan o se enfada en sus intervenciones					
4	En algunas ocasiones utilizo gestos para comunicarme, buscando que los demás me comprendan					
5	Me agradan los compañeros que hacen uso de palabras adecuadas y acciones para ayudar a comprender la información					

Segunda dimensión: Estilo asertivo, pensamiento, sentimiento y conducta						
N°	Ítem	1	2	3	4	5
6	Cuando una persona se muestra agresiva y usa la agresión verbal respondo con creación y no con reacción inmediata					
7	En las conversaciones muestro serenidad, manejo palabras correctas y un tono de voz suave					
7	En las conversaciones muestro serenidad, manejo palabras correctas, un tono de voz suave, mantengo una postura adecuada y contacto visual					
8	Me satisface que a nivel laboral me reconozcan mi esfuerzo					
9	Me agrada que en la universidad se fomenta el trabajo en equipo					
10	Cuando hablo con los demás, mantengo una postura adecuada y contacto visual					
Tercera dimensión: Comunicación precisa, reacción, empatía						
N°	Ítem	1	2	3	4	5
11	En las conversaciones con mis compañeros y demás personas, reconozco emociones, ideas y sentimientos.					
12	Me gusta que en el trabajo me digan las cosas de una manera directa					
13	Soy compatible con aquellos compañeros que son coherentes en sus afirmaciones, se expresan bien y tienen confianza en sí mismos					
14	Soy tolerante en el trabajo, considero que cada persona es igual y nadie es superior a los demás.					
15	En situaciones de tristeza, ayudo a mis compañeros y los motivó					
Comunicación asertiva y desempeño laboral						
N°	Ítem	1	2	3	4	5
16	En la jornada laboral planifico las actividades a realizar y cumplo diariamente con el trabajo que me asigna el jefe inmediato					
17	Los errores que comento en mis funciones son solucionados y corregidos					
18	Mi comportamiento organizacional es profesional y evito conflictos internos					
19	Propongo nuevas ideas para fortalecer los procesos administrativos que lleva a cabo la institución					
20	Cumplo con las normas de la institución en materia de relaciones laborales y sigo el código de ética.					

Gracias por su colaboración.

Apéndice B. Formato de validación de encuesta por experto, diligenciado y firmado

Validación por experto 1

Universidad Francisco de Paula Santander
Ocaña - Colombia
Vigilada Mineducación
NIT. 800 163 130 - 0

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ASUNTO: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de validación de la encuesta diseñada para el desarrollo del proyecto de grado titulado "Evaluación de la comunicación asertiva en las relaciones laborales de los colaboradores de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña". Por tal motivo, el presente formato sirve de evidencia de tal proceso realizado y hacer llegar sus apreciaciones sobre la encuesta. Cabe mencionar, que al instrumento ya se le hicieron unos ajustes sugeridos por el director de la investigación, para que tenga en cuenta que se le han venido haciendo todas mejoras requeridas De antemano, agradecemos sus aportes que permitirán validar el instrumento.

Antes que de nada es de mencionarle, que la encuesta se encuentra estructurada mediante las siguientes dimensiones:

Parte 1. Comunicación asertiva: se presentan como opciones de respuesta a la caracterización de la comunicación asertiva la escala Likert (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre), comprende 15 ítem que agrupan y miden las dimensiones asociadas con la comunicación, están son, primera dimensión: estrategias asertivas, comunicación no verbal, lengua vocal; segunda dimensión: estilo asertivo, pensamiento, sentimiento y conducta y tercera dimensión: comunicación precisa, reacción, empatía.

Parte 2. Evaluación del desempeño laboral: al igual que el anterior, posee la misma escala de medición, sin embargo, este integra alrededor de 5 ítem que abordan el desempeño laboral considerando factores de la comunicación asertiva. Con este tipo de preguntas, se tienen en cuenta aspectos de comportamiento, influencia organizacional y el desarrollo efectivo de las funciones del personal administrativo.

A continuación indicamos una tabla para que usted haga sus apreciaciones frente al instrumentos que se le ha adjuntando para validación:

Universidad Francisco de Paula Santander
Ocaña - Colombia
Vigilada Mineducación
NIT. 800 163 130 - 0

N.°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1. ESTRATEGIAS ASERTIVAS, COMUNICACIÓN NO VERBAL, LENGUA VOCAL	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Cuando me dirijo a una persona lo hago con respeto	X		X		X		
2	Las emociones son controladas desde la reflexión interna	X		X		X		
3	Me siento incómodo cuando mis compañeros hacen gestos inadecuados en las conversaciones, gritan o se enfada en sus intervenciones	X		X		X		
4	En algunas ocasiones utilizo gestos para comunicarme, buscando que los demás me comprendan	X		X		X		
5	Me agradan los compañeros que hacen uso de palabras adecuadas y acciones para ayudar a comprender la información	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2. ESTILO ASERTIVO, PENSAMIENTO, SENTIMIENTO Y CONDUCTA	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Cuando una persona se muestra agresiva y usa la agresión verbal respondo con creación y no con reacción inmediata	X		X		X		
7	En las conversaciones muestro serenidad, manejo palabras correctas, un tono de voz suave, mantengo una postura adecuada y contacto visual	X		X		X		
8	Me satisface que a nivel laboral me reconozcan mi esfuerzo	X		X		X		
9	Me agrada que en la universidad se fomenta el trabajo en equipo	X		X		X		
10	Cuando hablo con los demás, mantengo una postura adecuada y contacto visual	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3. COMUNICACIÓN PRECISA, REACCIÓN, EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
11	En las conversaciones con mis compañeros y demás personas, reconozco emociones, ideas y sentimientos.	X		X		X		
12	Me gusta que en el trabajo me digan las cosas de una manera directa	X		X		X		
13	Soy compatible con aquellos compañeros que son coherentes en sus afirmaciones, se expresan bien y tienen confianza en sí mismos	X		X		X		
14	Soy tolerante en el trabajo, considero que cada persona es igual y nadie es superior a los demás.	X		X		X		
15	En situaciones de tristeza, ayudo a mis compañeros y los motivó	X		X		X		
	COMUNICACIÓN ASERTIVA Y DESEMPEÑO LABORAL							
16	En la jornada laboral planifico las actividades a realizar y cumplo diariamente con el trabajo que me asigna el jefe inmediato	X		X		X		
17	Los errores que comento en mis funciones son solucionados y corregidos	X		X		X		
18	Mi comportamiento organizacional es profesional y evito conflictos internos	X		X		X		
19	Propongo nuevas ideas para fortalecer los procesos administrativos que lleva a cabo la institución	X		X		X		
20	Cumplo con las normas de la institución en materia de relaciones laborales y sigo el código de ética.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe claridad en la realización de las preguntas, evidenciando la suficiencia de la misma.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg Angarita Vega Estefanía

Especialidad del validador: Magister en Administración

Fecha en la que se valida: 09/07/2024

Nota

[1]**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3]**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante.

Validación por experto 2

Universidad Francisco de Paula Santander
Ocaña - Colombia
Vigilada Mineducación
NIT. 800 163 130 - 0

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1. ESTRATEGIAS ASERTIVAS, COMUNICACIÓN NO VERBAL, LENGUA VOCAL	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Cuando me dirijo a una persona lo hago con respeto	X		X		X		
2	Las emociones son controladas desde la reflexión interna	X		X		X		
3	Me siento incómodo cuando mis compañeros hacen gestos inadecuados en las conversaciones, gritan o se enfada en sus intervenciones	X		X		X		
4	En algunas ocasiones utilizo gestos para comunicarme, buscando que los demás me comprendan	X		X		X		
5	Me agradan los compañeros que hacen uso de palabras adecuadas y acciones para ayudar a comprender la información	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2. ESTILO ASERTIVO, PENSAMIENTO, SENTIMIENTO Y CONDUCTA	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Cuando una persona se muestra agresiva y usa la agresión verbal respondo con creación y no con reacción inmediata	X		X		X		
7	En las conversaciones muestro serenidad, manejo palabras correctas, un tono de voz suave, mantengo una postura adecuada y contacto visual	X		X		X		
8	Me satisface que a nivel laboral me reconozcan mi esfuerzo	X		X		X		
9	Me agrada que en la universidad se fomenta el trabajo en equipo	X		X		X		
10	Cuando hablo con los demás, mantengo una postura adecuada y contacto visual	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3. COMUNICACIÓN PRECISA, REACCIÓN, EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
11	En las conversaciones con mis compañeros y demás personas, reconozco emociones, ideas y sentimientos.	X		X		X		
12	Me gusta que en el trabajo me digan las cosas de una manera directa	X		X		X		
13	Soy compatible con aquellos compañeros que son coherentes en sus afirmaciones, se expresan bien y tienen confianza en sí mismos	X		X		X		
14	Soy tolerante en el trabajo, considero que cada persona es igual y nadie es superior a los demás.	X		X		X		
15	En situaciones de tristeza, ayudo a mis compañeros y los motivó	X		X		X		
	COMUNICACIÓN ASERTIVA Y DESEMPEÑO LABORAL							
16	En la jornada laboral planifico las actividades a realizar y cumplo diariamente con el trabajo que me asigna el jefe inmediato	X		X		X		
17	Los errores que comento en mis funciones son solucionados y corregidos	X		X		X		
18	Mi comportamiento organizacional es profesional y evito conflictos internos	X		X		X		
19	Propongo nuevas ideas para fortalecer los procesos administrativos que lleva a cabo la institución	X		X		X		
20	Cumplo con las normas de la institución en materia de relaciones laborales y sigo el código de ética.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

_____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: **Doralba Coronel Coronel**

Especialidad del validador: Magíster en Administración

Fecha en la que se valida: 11/julio/2024

Nota

[1]**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3]**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



_____

Firma del Experto Informante.

Apéndice C. Evidencias del registro de respuestas de la encuesta a los colaboradores de la UFPSO y fotografías de su aplicación.



