Green World Journal
ISSN: 2737-6109

CaMeRa Editorial

RESEARCH ARTICLE

Comunicación asertiva en el clima laboral de la carrera de Medicina Campus Cuenca de la UCACUE

Karina de Lourdes Serrano Paredes Juan Edmundo Alvarez Gavilanes

Universidad Católica de Cuenca, Ecuador

Correspondencia: kserrano@ucacue.edu.ec + 593 0991118385

DOI/URL: https://doi.org/10.53313/gwj53037

Resumen: El presente artículo aborda el problema del clima laboral a consecuencia de la comunicación asertiva. El objetivo de este trabajo es analizar la correlación que existe entre la comunicación asertiva en el clima laboral de docentes y administrativos de la Carrera de Medicina, Campus Cuenca, de la Universidad Católica de Cuenca (UCACUE). Se realizó un estudio de corte cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, la población participante estuvo conformada por 141 docentes, 17 administrativos y 4 directivos, la muestra del grupo de directivos y administrativos se consideró el 100%, para el personal docente se utilizó un muestreo probabilístico aleatorio simple, como técnica de recolección de datos fue la encuesta, el instrumento es un cuestionario estructurado con escala tipo Likert, la confiabilidad se lo analizo por medio del coeficiente de Alfa Cronbah, la correlación se realizó por medio de estadística no paramétrica utilizando el coeficiente de Sperman el cual nos indica el grado de correlación que existe entre las variables. En la investigación se mostró que existe predominio de participantes hombres, con respecto a los años de servicio tenemos una moda de 1 año, y su media aritmética de 7,54, existe correlación baja positiva entre las variables Comunicación asertiva y Clima laboral. Se concluye que, asertividad es una estrategia comunicacional que se debe incorporar en la carrera, posibilitando la interacción en el ámbito laboral y social.

Palabras claves: Comunicación asertiva, Clima Laboral, Motivación, Liderazgo.

Check for updates

Cita: Serrano Paredes, K. de L., & Gavilanes Alvarez, J. E. (2022). Comunicación asertiva en el clima laboral de la carrera de Medicina Campus Cuenca de la UCACUE. Green World Journal, 5(3), 037. https://doi.org/10.53313/gwj53037

Received: 23/Aug/2022
Accepted: 03/Oct/2022
Published: 07/Oct/2022

Prof. Carlos Mestanza-Ramón, PhD.
Editor-in-Chief / CaMeRa Editorial
editor@greenworldjournal.com

Editor's note: CaMeRa remains neutral with respect to legal claims resulting from published content. The responsibility for published information rests entirely with the authors.

© 2022 CaMeRa license, Green World Journal. This article is an open access document distributed under the terms and conditions of the license.
Creative Commons Attribution (CC BY).
http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

Assertive communication in the work environment of the Cuenca campus of the UCACUE

Abstract: Assertive people can perform efficiently, are more active, have good interpersonal relationships and above all know how to negotiate. The objective of this work is to analyze the correlation between assertive communication in the work environment of teachers and administrative staff of the Medical School, Cuenca Campus, of the Catholic University of Cuenca. A quantitative study of descriptive correlational level was carried out, the participating population consisted of 141 teachers, 17 administrative and 4 managers, the sample

of the group of managers and administrative staff was considered 100%, for the teaching staff a simple random probability sampling was used, The reliability was analyzed by means of the Cronbah Alpha coefficient, the correlation was carried out by means of non-parametric statistics using the Sperman coefficient, which indicates the degree of correlation between the variables. The research showed that there is a predominance of male participants, with respect to the years of service we have a mode of 1 year, and its arithmetic mean of 7.54, there is a low positive correlation between the variables assertive communication and work climate. It is concluded that assertiveness is a communicational strategy that should be incorporated in the career, enabling interaction in the work and social environment.

Keywords: Assertive communication, work environment, motivation, leadership.

1. Introducción

En el siglo XXI la comunicación asertiva abre nuevos espacios y canales en diversos medios, promueve una cultura de respeto, empatía y honestidad, esto ha provocado un impacto positivo en las relaciones de las organizaciones. Por lo tanto, en el clima y ambiente laboral. Las organizaciones consideran un aspecto fundamental a la comunicación asertiva, ya que permiten alcanzar altos niveles de eficacia y eficiencia en las organizaciones. Según Druker, P. "el 60% de los conflictos organizacionales son consecuencia de un mal manejo de la comunicación" (2010, p12). Todo proceso tiene un origen comunicacional [1].

La comunicación asertiva es una forma de comunicación diseñada o pensada para transmitir de manera eficaz un mensaje entre emisor/ receptor o viceversa, obteniendo beneficios a los elementos propios del proceso comunicativo como tono de voz, ritmo, lenguaje corporal, etc. Si bien, Aníbal explica que la comunicación asertiva es: "que pensó, quiero y me propongo decir es necesario, pertinente y conveniente que sea dicho". De tal forma que la comunicación y la asertividad se encuentran relacionadas, estas se tornan eficaces, claras, congruentes pero se analiza que la comunicación se realiza de una manera más abierta y honesta ya que se incorpora el respeto mutuo entre los participantes [2].

Por lo anterior expuesto, se discurre que la asertividad en la comunicación, representa uno de los pilares fundamentales e irremplazables para el funcionamiento de una organización, empresa o compañía, pues el primero factor que se debe tomar en cuenta es el capital humano, ya que este representa el mayor activo que posee la organización, por lo tanto se considera que un correcto dialogo, la escucha correcta del mensaje y la transmisión de ideas, son factores que marcan la diferencia en la productividad de los trabajadores dentro de la empresa, orientando un alcance efectivo de los objetivos y metas de la empresa, por lo que se considera que la comunicación asertiva es un factor determinante en la productividad de la misma [2].

Cabrera Forero (2020). En su investigación titulado. "La falta de comunicación asertiva en las empresas", tuvo como objetivo conocer cuál es la comunicación que se debe manejar, divulgar y conocer en toda la empresa de la misma forma realizar un análisis a los problemas en los procesos de apoyo en la gestión de talento humano del centro de Gestión Administrativa SENA. Se trabajaron las variables comunión asertiva, bienestar. Los participantes fueron 6 personas de la empresa, posteriormente fue aplicada a 103 estudiantes de la empresa didáctica, el instrumento utilizado fue una encuesta de 25 preguntas previamente validada, luego se aplicaron una entrevista a 5 coordinadores de la empresa. Los resultados contienen que es importante trabajar desde las áreas de Talento Humano en las organizaciones, la comunicación asertiva, se evidencio que no importan el procedimiento que se realice para alcanzar el éxito y crecimiento de las organizaciones [3].

Sum Mazariegos (2015) en su tesis "La motivación y desempeño laboral en los empleados administrativos de una empresa de alimentos del sector 1 del área de Quetzaltenango – Guatemala".

El objetivo general fue de establecer la influencia de la variable motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, con este estudio se pretendía identificar los niveles de motivación que afectan en el desempeño laboral, se realizó una investigación descriptiva, con esa finalidad se aplicó en instrumento de investigación con escala Likert, a una muestra de 34 colaboradores del área administrativa, estaba conformada con 12 mujeres y 22 hombres, originarios de la misma región, los estadísticos utilizados fueron la fiabilidad y significancia de las medias aritméticas. Una vez analizados los resultados se pudo comprobar que la motivación tenía un nivel alto en los colaboradores del área administrativa. Se concluyó con los resultados que se obtuvieron mediante el estudio en donde efectivamente, la motivación es influenciada notablemente en los colaboradores y desempeño laboral [4].

De igual manera cuando hablamos de un clima laboral no apropiado en las organizaciones, este puede generar malas relaciones interpersonales en su entorno de trabajo, lo que podría provocar demasiadas renuncias, conflictos, envidia y sobre todo una competencia desleal, lo que provocaría riesgos a la empresa entre las principales se puede describir: el plan estratégico de la empresa, problemas de comunicación, la calidad del producto final; falta de inteligencia emocional, incumplimiento en los procesos, eficiente empoderamiento, estos factores pueden provocar re-procesos en las actividades de la organización y pueden generar aumento en los costos ocultos. La comunicación asertiva al ponerla en práctica permite mejorar las relaciones personales como laborales; es el espacio donde se permite transmitir el mensaje entre el emisor y receptor, es el lugar perfecto para incluir la actitud de la comunicación; la persona expresa su sentir y al ser asertiva se complementa al ser clara y pausada, hace hincapié que "la comunicación puede mejorar los baches y mejorar el camino hacia el éxito" [5].

Mendoza, Vásquez, Ríos, Camacho y Gutiérrez (2020) sostienen que la comunicación interpersonal constituye uno de los cimientos principales de la existencia de la raza humana y por ende de las organizaciones, lo que permite formar redes de información e implantar un clima sano de desempeño laboral entre trabajadores, directivos y los diferentes departamentos. Con respecto a las empresas, organizaciones e instituciones que constituyen lineamientos comunicativos entre sus funcionarios, estos diseñan y organizan en primer lugar procesos de capacitación por medio de canales virtuales, lo cual ayuda a desarrollar habilidades comunicativas que permiten evolucionar y transcender en las diferentes formas de comunicación sea verbal y no verbal, como en las redes sociales, también utilizan videoconferencias, plataformas virtuales, entre otras, cuyos resultados han permitido escoger el más idóneo para realizar este proceso [3].

En la mayoría de las organizaciones la clave para una comunicación asertiva, es que los niveles jerárquicos cumplan el papel de buscar medios y estrategias para que los integrantes, docentes y estudiantes mantengan una buena comunicación como puede ser el caso de docente- estudiante-directivo. Esto lleva a involucrarse directamente en el problema, es en este momento cuando las soluciones usualmente fallan porque no se están tratando los problemas desde la raíz, y no se está indagando efectivamente, por ejemplo los docentes están concentrados en alcanzar los contenidos de los sílabos asignados en sus cátedras, mas no, en la mejora de la relación de la comunicación asertiva y el clima organizacional dentro de institución, por eso se puede observar que la falta o mala comunicación asertiva genera dificultad en la comprensión entre empleados, administrativos y autoridades [6].

Observando los antecedentes podemos notar la importancia del estudio y la necesidad de determinar los factores, elementos y la correlación que tiene la comunicación asertiva sobre el clima laboral el cual se desarrolla dentro de la entidad. Analizando la problemática y realizando una revisión de los fundamentos teóricos, se plantea el siguiente problema: ¿Cuál es la correlación que tiene la comunicación asertiva en el clima laboral en los docentes y administrativos de la Carrera de Medicina

Campus Cuenca? Partiendo de la pregunta se ha elaborado el siguiente objetivo: Analizar la correlación de la comunicación asertiva en el clima laboral, de los docentes y administrativos de la Carrera de Medicina Campus Cuenca.

Esta investigación se justifica en forma teórica ya que en un primer momento se desarrolla el conocimiento teórico de las dos variables de análisis que son: la comunicación asertiva y el clima laboral, la primera será presentada en su aspecto multidimensional, pues es una habilidad para el convivir, asimismo el clima laboral también conocido como clima organizacional es un complemento del comportamiento del individuo, esta será trabajada dentro de las dimensiones desempeño, rendimiento y productividad de la institución.

El presente trabajo en la parte teórica se basa en investigaciones similares referente al problema propuesto. Partiendo de este problema manejaremos algunas bases teóricas que va ayudar a desarrollar el estudio.

El ser humano tiene un comportamiento estructurado por medio de la acción reciproca con sus semejantes. En realidad, las sociedades están en un proceso de desarrollo y transformación global, lo que ha provocado la diversificación y difusión. Para demostrar la transcendencia del factor social de debe indicar dos caracteres humanos que están correlacionados con el ámbito socio comunicativo: el lenguaje y la cultura [7].

El concepto de "cultura" se considera como uno de los más frecuentes en la actualidad, sin embargo, muy complicado de describir una sola definición con exactitud, se considera que su origen lingüístico tiene una historia compleja, ya que se refiere a que varias disciplinas y posturas teóricas toman diferentes conceptos. Esta palabra se deriva del latín "cultus" que desciende de "colere", esta última posee múltiples significados, entre los que se puede enumerar: poblar, cultivar, adorar, honrar, en la lengua inglesa, la palabra "culture" inicialmente se pensaba que se refería al sentido de cultivar, con un matiz de servir, en el inglés medieval se usaba directamente como "servicio"[8].

Por consiguiente, la palabra "cultura" pasó de mantener un concepto agrícola – ganadero a manejarse una nueva línea en el desarrollo de cualidades humanas, no dejando de lado la asociación con las actividades de campo. A principios del siglo XIX, se maneja un concepto independiente del término "civilización", expresando su origen en el latín "civilis", perteneciente al ciudadano, en su acontecer histórico, lo que expreso la mejora de la moral, la afirmación de la legalidad y el orden social. Entre algunas interpretaciones de este concepto tenemos:

- Proceso de desarrollo intelectual, espiritual y ético.
- Estado de la sociedad que se fundamenta en la base de los ideales.
- A los ideales presentes tenemos derecho, orden social, carácter moral.
- Modo de vida propio.
- Formas de la actividad intelectual y artística.

Por lo tanto, con el pasar del tiempo se reafirma el uso del término cultura o en algunos casos se habla de relaciones culturales, dando cuenta de una diversidad de términos y conceptos que toma la cultura en la sociedad global. El hombre tiene la herencia social integrada a la humanidad recibe el nombre de cultura, en tanto una cultura equivale a una modalidad particular de la herencia social, siendo también considera como un referente a los términos de "desarrollo intelectual, estético y espiritual", otra definición trata sobre un enfoque del mundo en particular y una manera de concebir la vida, propia de un individuo, un grupo o una colectividad [8].

De igual importancia e interés desde los años ochenta hasta la actualidad, el termino de cultura organizacional, lo definimos como un conjunto de hábitos y actitudes así como de valores y creencias, este deja de ser un elemento adyacente en las organizaciones para convertirse en un

componente principal, el fundamento del estudio de la Cultura Organizacional se reduce a teorías organizacionales, con un enfoque descriptivo e instrumental que no logra recoger la complejidad y dinamismo de este constructo. Por tanto, entendemos como las normas y valores por los que se rige una empresa, los principios de la estructura de la organización, los métodos de trabajo, es decir se analiza el comportamiento de la entidad desde el exterior, el manejo y comportamiento de los empleados y de la imagen corporativa que presenta a los clientes en general [8].

Ahora bien, los módulos básicos de la cultura organizacional son las normas, la estructura de poder o tipo de liderazgo, las relaciones y sobre todo los valores de la empresa. La primera hace referencia a las pautas establecidas, como el salario, el código de conducta, los procedimientos operativos, su misión y visión que permite establecer la idea clara de la empresa u organización. La segunda ayuda a definir la cultura organizacional, es la relación que tienen los empleados, se estable el liderazgo y como lo hace, esta estructura queda reflejada en el organigrama empresarial. El siguiente componente hace referencia a las relaciones estas están establecidas en verticales, horizontales y las percepciones ajenas, es decir entre la parte baja, del mismo nivel, clientes, proveedores todas las relaciones que se mantienen con ellos y el nivel de percepción que tienen con la empresa, definiendo el clima de la compañía. Por ultimo tenemos los valores que está formado por los principios éticos, los mismos que están basados en las actividades, que evidencian la identidad y espíritu de la organización y tratan como meta en sus dinámicas sociales. Se puede ejemplificar a las reuniones como parte de un componente que evidencia los módulos, no todas las instituciones y por ende los departamento manejan el mismo tipo de reuniones, la forma de presentar el informe es distinta, de expresarse e incluso cómo se analiza y presenta los temas es distinta, teniendo en cuenta el tipo de personal convocado para la misma [8].

En segundo lugar, manejaremos el termino de lenguaje, a diferencia del concepto de cultura, el del lenguaje no es tan complejo, existe consenso entre los diferentes autores. Cualquier código semiótico estructurado como puede ser un signo, símbolos o señal, está considerado como lenguaje, que posee un contexto de uso, de acuerdo a ciertas reglas y principios combinatorios formales. Mientras que el concepto de cultura analizado anteriormente se relaciona íntimamente al dominio de los humanos como especie [9].

El lenguaje constituye una característica principal que separa al humano de los animales, es la capacidad y habilidad que tenemos para expresarnos y comunicarnos, por medio de numerosos sistemas, es una habilidad innata que todos los individuos poseemos, esta se relaciona definitivamente desde el momento de la gestación con el mundo social, conocer y comprender es la capacidad que le permite al individuo comunicar el mensaje que desea transmitir, para establecer una buena relación social y por ende comunicativa. [1,6].

Diversos autores indican que el lenguaje se puede dividir en seis funciones estos se clasifican según el rol que cumplen en el acto comunicativo:

La primera es la función referencial o formativa. En esta primera función el individuo hace uso del lenguaje para elaborar mensajes relacionados con el entorno, con el fin de comunicar una información, sin formular juicios que puedan causar algún tipo de efecto en el receptor; asimismo se dice que es el acto donde el emisor elabora mensajes claros, precisos y concisos relacionados con el entorno, entonces esta función consiste en la transmisión de un saber, información y conocimiento de un objeto, este tipo de función es la que más se utiliza por ejemplo en los artículos informativos, textos escolares, discursos, conferencias todas enfocados en transmitir conocimiento [10].

La segunda es la función emotiva. La función expresiva o emotiva, su objetivo es indicar o mostrar la intención del hablante, en general está encaminada en transmitir o mostrar sus

sentimientos, estados de ánimo o deseos del interlocutor. Por consiguiente, está basada en la subjetividad del emisor de comunicar un mensaje pues se evidenciará claramente la expresión de sus sentimientos a la otra persona [10].

La tercera es la función apelativa. La función apelativa o conativa sucede cuando el emisor emite un mensaje del cual espera una respuesta, esta función permite el uso del lenguaje en el que el emisor pretende que el receptor tome una actitud hacia una acción. Puede tratarse de una pregunta o una orden, donde el emisor busca conseguir un impacto en el oyente, cuando se altera el tono del mensaje puede producir signos de admiración, el objetivo de esta función es que el emisor actué, podemos reconocerla en nuestra vida cotidiana, ya que se emplea oraciones imperativas para desarrollar la función apelativa, puede ejemplificar en la publicidad o la propaganda política. La comunicación se centra en el receptor con el objetivo de provocar o influenciar en su forma de actuar [10].

La cuarta función es la fática. La comunicación se centra en el contacto, en el canal de transmisión, tiene la intención de iniciar, mantener, interrumpir y prolongar una comunicación para así poder establecer o continuar con la misma. La función fática, está presente en todos los mensajes que permiten garantizar que el canal funciona correctamente y que el mensaje llega sin interrupción o error, es decir se enfocada en validar el canal comunicativo entre dos interlocutores, se da mediante el uso de simples palabras intercaladas en el dialogo [10].

La quinta es la función estética o poética. El lenguaje en su función poética es utilizado con fines estéticos, se utiliza preferentemente en la literatura, es decir, aparece en aquellos enunciados o textos en los que el mensaje llama la atención sobre sí mismo; sin embargo, se la encuentra también en el lenguaje coloquial, publicitario o en cualquiera que tenga la finalidad estética. Tiene especial atención al cuidado de la forma en sí y utilizando figuras retóricas, que permitan crear algún tipo de belleza, se puede encontrar en novelas, cuentos, poesías, canciones y otras creaciones donde se presenta o crea un mensaje bello [10].

La última función es la Lingüística. Es la función general que empleamos para referirnos a la propia lengua. Dicho de otro modo, es la función del lenguaje que se activa para transmitir un mensaje entre emisor y receptor, es decir cuando usamos el lenguaje oral o escrito para expresar el propio lenguaje. La comunicación se centra en el código, se usa para comunicar una realidad afirmativa, negativa o de posibilidad [10,2].

Las características del lenguaje, se considera a la capacidad racional de comunicarse todos los seres humanos, este puede ser, innato, universal, aprendido, sistemático, articulado, abstracto, es la base de la comunicación entre los individuos, resultando clave en las relaciones interpersonales, ya que logramos a través de ella intercambiar ideas y experiencias que permite trasmitir sentimientos, emociones y de esta forma conocernos mejor. Codifica el mensaje y luego transmite para que sea entendido por el receptor, por lo que permite el intercambio de información entre receptor y emisor, por medio de símbolos, sonidos y señales, esta puede ser verbal o no verbal [10].

Los seres humanos se comunican, utilizando los diferentes lenguajes, por lo general se dividen en:

Lenguaje verbal. Este se caracteriza por utilizar el lenguaje escrito u oral, donde el emisor y receptor utilizan palabras considerado como mensaje, un contexto, y un canal para comunicarse entre sí, este tiene diferentes niveles el formal y el que maneja vulgarismos y errores, cabe indicar que el lenguaje articulado correctamente es el más utilizado y es el modo más elevado de comunicación verbal [11].

Lenguaje oral. Es un lenguaje hablado, es la forma de comunicarse utilizando sonidos pronunciados por la voz para transmitir un mensaje, por ende, es la combinación de sonidos internos mediante el uso de las cuerdas vocales, la lengua y la concavidad resonante de la garganta, es decir se requiere el uso de signos sonoros, se caracteriza porque se aprende de forma natural, al estar en contacto con hablantes de la misma lengua [11,12] .

Lenguaje escrito. Son los sonidos de lenguaje oral representados de forma escrita, se describe como un sistema compuesto por signos gráficos, alfabéticos y numéricos, cada uno tiene sus reglas que deben ser aplicadas en cada contexto para crear un mensaje adecuado, en resumen es la representación de una lengua por medio del sistema de escritura [13].

Lenguaje no verbal. Este lenguaje no utiliza palabras o signos, más bien la forma es por medio de gestos, movimientos, expresión facial, gestos corporales para comunicarse, prescinde por completo del uso de las palabras y se considera de vital importancia en el proceso comunicativo los movimientos corporales debido a que puede ser un valioso complemento del lenguaje verbal, este se clasifica en lenguaje icónico, facial, corporal, táctil, proxémica, paralenguaje [10].

Lenguaje icónico. Puede definirse como una representación visual y discursiva que indaga la forma de transmitir el mensaje a través de las imágenes sean estas fijas o en movimientos. Es decir, son todos los signos no verbales compuestos por imágenes (iconos), que permite realizar el proceso comunicativo, es el que engloba formas de comunicación no verbal; código morse, semiuniversales, particulares o secretos, este tipo de lenguaje debe ser consistente, es decir, los iconos deben tener características específicas que puedan ser comprendidas por la mayor cantidad de personas posibles [10,11].

Lenguaje facial. Forma parte del lenguaje corporal, a su vez, el rostro transmite un mensaje dependiendo del estado de ánimo o de la expresión que tenga y el mensaje es interpretado por el receptor o la persona que observa. En otras palabras, es simplemente la forma de mirar el rostro, el brillo de los ojos, la emocion de forma intencional o no, para comunicar un mensaje, aun pensando que cada persona puede tener sus propias expresiones, existen ciertos gestos faciales que son universales y que por ello facilitan el proceso comunicativo [10,11].

Lenguaje corporal. Considerada como un tipo de comunicación no verbal, donde se utiliza gestos que transmite información a otra persona, es también conocido como kinésica, que describe los movimientos o posturas corporales que comunican un mensaje específico al receptor, estas pueden variar según el lugar, la cultura y la interpretación del receptor del mensaje [10,11].

Lenguaje táctil. Se basa en los estímulos que percibimos a través del tacto como son las sensaciones, texturas, temperatura, movimiento y presión, etc. En la sociedad actual, las personas son reacias por naturaleza al contacto físico. Sin embargo, el sentido del tacto permite transmitir una gran variedad de mensajes no verbales. Con este sentido se menciona que está formado por las señales que se emiten con la piel o las partes externas del cuerpo. Es la manera en la que se relacionan las personas por medio del tacto [10,11].

Proxémica. Es la capacidad de comunicarnos y entendernos permitiendo de esta forma hacer posible la vida en sociedad. Recordemos que el ser humano tiene cientos de formas de transmitir un mensaje a sus interlocutores. Es decir, es el uso de nuestro espacio personal [10,11].

Paralenguaje. Cuando se analiza al paralenguaje lo hacemos en tres elementos que se interrelacionan, las palabras, forma y la manera de movernos al hablar, el lenguaje corporal, estos elementos producen diferentes efectos en la comunicación, por un lado, los modificadores fónicos y las cualidades del sonido, el tono, el timbre o la intensidad, cabe mencionar que existen otros

sonidos ligados a lo emocional y lo fisiológico, como los suspiros, sollozos, risa, etc. Es decir, toma en cuenta la cualidad de la voz [10,11].

Lenguaje natural. Se entiende como el lenguaje que usamos los individuos todos los días para interactuar a través de alguna forma de comunicación sea escrita, oral o no verbal, surge de manera espontánea, es el sistema de comunicación que aprendemos de manera innata, en principio desde el entorno familiar y luego como resultado de la interacción social, es decir aprendemos desde nuestro idioma materno [10,11].

Lenguaje formal. Se utiliza en situaciones más serias y formales, es decir reuniones, entrevistas, exposiciones. Se debe utilizar un vocabulario rico y variado, así como se debe evitar abreviaturas, se debe tener una pronunciación correcta como se debe evitar las expresiones vulgares, tener un equilibrio al hablar ni tan lento, pero demasiado rápido, se considera utilizar un tono y volumen medio. Por lo tanto, se debe manejar de manera cuidadosa, planificada y correcta en la que emplea el idioma cuando se presenta una situación social [10,11].

Lenguaje artificial. Conocido como idioma artificial, ha sido construido de forma parcial o total, por los seres humanos a partir del estudio de las diferentes lenguas naturales, expresa ideas precias en diferentes áreas del conocimiento, ya que poseen sus propios signos y reglas. Algunos tipos de lenguaje artificial son: lenguaje matemático, de programación, musical [12].

Comunicación. En la actualidad está presente en todos los ámbitos de la vida humana, lo que permite el desarrollo y crecimiento cultural, con el auge del internet este traspasa fronteras permitiendo la comunicación desde diferentes puntos del planeta en menor tiempo posible ya que con la globalización rompemos barreras de tiempo y espacio, este proceso ayuda de manera rápida en el intercambio de ideas, proyectos, investigaciones y cualquier información de interés para los participantes; cabe recalcar que la mejor forma para comunicarse es cara a cara, por lo tanto cuando se habla o se reflexiona acerca del tema comunicación, deben considerase distintos alcances tanto particulares como socioculturales [1–3,12].

El lenguaje es innegable, es la base de la comunicación, se considera como la herramienta que posibilita al hombre realizar o expresar sus ideas, pensamientos, sentimientos y que se materializa a través de signos verbales o no verbales. Así pues, algunos autores mencionan a la comunicación como un conjunto de sonidos o señales a través de los cuales expresamos lo que pensamos y sentimos, para que sea efectiva no puede constituirse como un proceso fortuito, el objetivo principal es de aportar y recibir información, en este proceso interviene un emisor y un receptor [13][14].

En la actualidad la sociedad utiliza, cada vez más, el termino comunicación, esta consiste básicamente en la transmisión de un mensaje a una persona o grupo, para conseguir una comunicación precisa debe existir la voluntad de interacción entre ambas partes, para lo cual se crea un proceso de influencia mutua y reciproca mediante el intercambio de ideas, pensamientos que se muestran a través del feed-back que se establece entre ellos [13].

Por otro lado, la importancia de una comunicación como proceso de producción e intercambio de mensajes, concordado entre lo verbal y no verbal, enmarcados en un contexto social, donde ocupa un papel importante la familia, las comunidades, organizaciones empresariales y las instituciones educativas, siendo esta última el elemento principal de este estudio, que permite generar los cambios necesarios e impulsar una comunicación para la convivencia dentro de una cultura de paz [14].

La palabra comunicación proviene de la lengua latina "comunis" del latín "comunicativo" y del sustantivo "comunico", se refiere a compartir ideas actitudes e información entre personas, así pues

la palabra comunidad expresa relación dentro del contexto social donde el actor forma parte, entre los elementos esenciales para una correcta comunicación tenemos:

Emisor. Es quien emite el mensaje, es aquella persona quien selecciona la forma adecuada para transmitir el mensaje, es decir persona o grupo que transmite la idea al receptor, escogiendo un sistema de signos y símbolos que se empleara para transmitir el mensaje.

Receptor. Es quien recibe el mensaje, a quien va dirigido es decir el destinatario del mensaje.

Código. Es el conjunto de señales o signos que forman el mensaje.

Mensaje. Es lo que se comunica a la otra parte

Canal. Es el medio por el cual se transfiere el mensaje, por consiguiente, es la capacidad de transferir el mensaje sin modificación.

Decodificación. Se interpreta el contenido del mensaje, descifrando el contenido que el emisor quiere dar a conocer.

Retroalimentación. Es el paso final, el momento en el que se hace saber al emisor que le mensaje ha sido recibido y entendido por el receptor logrando su interacción.

Chiavenato, define a la comunicación como: "El intercambio de información entre personas", lo cual significa convertir un mensaje en una información, en consecuencia, este proceso es fundamental en la experiencia humana y la organización social. Por ejemplo un mensaje requiere un código para ser enviado en forma de señal, a través de un canal determinado hasta un receptor que lo interpreta el significado [15].

Dicho de otra manera, los seres humanos transmitimos de manera fluida los mensajes a cada momento, ya que aprendimos a expresar nuestras ideas, pensamientos, opiniones y sentimientos, al ejecutar actividades diarias, sin importar el medio, la forma, el estilo o el idioma, siempre estamos interactuando, enviando y recibiendo mensajes, con todo lo expuesto se evidencia que el ser humano necesita comunicarse a diario para que las sociedades avancen y evolucionen.

Así pues, la comunicación organizacional es un factor fundamental en el proceso de orientación para el éxito de una institución, esta surge de la necesidad que los empleados puedan desempeñarse y buscar un mayor compromiso para la integración, optimización con la institución. En este sentido se dan dos tipos de comunicaciones, las formales y las informales; las primeras cumplen una serie de protocolos, es algo burocrático, la segunda trata de temas laborales, y aquellas que se desprenden de la lógica amistad y compañerismo que surge entre los integrantes de un grupo de trabajo.

A continuación, se conceptualiza en el término asertividad y su importancia en el proceso de la comunicación.

Asertividad. El término asertividad no forma parte del diccionario de la Real Academia Española (RAE), aparece el adjetivo asertivo, como sinónimo de afirmativo. Por ende, este término es empleado para afirmar la posición de uno sin transgredir al otro, es un punto intermedio entre las conductas pasividad y agresividad [2].

La asertividad es un término que está relacionado íntimamente con la comunicación, este le da el sentido a la transmisión constante de mensajes entre dos o más personas, por lo que es recomendable analizar a profundidad si existe o no asertividad al momento de la comunicación, cabe mencionar que la asertividad no es un rasgo de la personalidad, pero sí de la conducta, considerada como una habilidad que cada día se puede mejorar para que las relaciones sociales

vayan fluyendo y perfeccionando, esta debe observarse como un valor agregado que tiene la comunicación organizacional [2].

En cuanto a las teorías sobre la historia de asertividad, todas analizan que un aprendizaje asertivo es importante analizarlo tanto en entornos laborales y educativos. En síntesis, los individuos poseen derechos e intereses básicos que deben ser respetados, donde adquieran orientación para ser libres emocionalmente y puedan enfrentar a la vida. [1–3].

La conducta asertiva es: "la conducta que permite a una persona actuar en base a sus intereses más importantes, defenderse sin ansiedad inapropiada, expresar cómodamente sentimientos honestos o ejercer los derechos personales sin negar los derechos de los otros" [3]. Tal como menciona el autor ser asertivo consiste en expresar lo que se siente de forma directa y honesta, además la palabra asertividad viene del latín assertus, que es considerada una habilidad social, donde el individuo defiende sus derechos[16].

Para Castanyer (2014) las personas asertivas se conocen bien y saben que quieren para sí mismos, se destacan porque conocen y defienden sus derechos respetando al mismo tiempo los derechos de los demás, su cualidad resalta al no buscar ganar para hacer perder a la otra persona, llegan acuerdos cuando esto sea posible. Son personas capaces de escuchar, se expresan con mayor seguridad, su postura corporal es más relajada, demuestra seguridad, saben moderar su tono y volumen de voz acorde a la situación y a sus emociones [17].

En el ámbito laboral se debe tener en cuenta y realizar un profundo análisis al personal que labora e identificar al colaborador asertivo ya que ellas pueden desempeñarse eficientemente, pues son activas, mantienen buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo y directivos; por el contrario, las personas no asertivas, se quejan mucho, son indisciplinadas o se encasillan en sus actividades, lo que se traduce en malos resultados [2,3,18].

Componentes del asertividad

Componentes no verbales. Un sujeto asertivo adoptará una expresión facial de acuerdo al mensaje que quiere transmitir, por consiguiente, las señales no verbales deben ser congruentes con el contenido verbal. La expresión facial muestra el estado emocional y proporciona información sobre si comprendió el mensaje que le fue entregado.

Componentes paralingüísticos. Es la manera de cómo se transmite el mensaje, volumen, tono y fluidez de la persona que habla, para que el mensaje sea transmitido de forma correcta debe tener un volumen uniforme, tono agradable y sobre todo debe tener una fluidez adecuada, evitar a sobremanera gritar ya que puede provocar que los oyentes se intimiden.

Componentes verbales. Se considera a la conversación como el instrumento verbal por excelencia, de ahí que nos servimos para transmitir una correcta información y mantener buenas relaciones sociales con el resto de personas. Los componentes más importantes que promueven son: el contenido, la duración del habla, el humor, preguntas y respuestas que ayuden a obtener información, la postura y la distancia entre las personas [19].

Las variables que se analizaron en este estudio fueron comunicación asertiva según Gaeta González & Galvanovskis Kasparane, (2009) define la asertividad como la "habilidad para expresar los pensamientos, sentimientos y percepciones, y elegir cómo reaccionar y sostener los propios derechos cuando es apropiado", partiendo de este concepto, ser asertivo significa defender los derechos y necesidades propias sean estas correctas o no, en consecuencia expresar con seguridad sus emociones sin tener comportamientos pasivos, agresivos o manipuladores, demostrando autoconocimiento y autocontrol [5,19].

De acuerdo con Ferrero y Martín, (2013) la comunicación asertiva es; "Acción y efecto de comunicar entre dos o más personas". Por consiguiente, es una forma de expresión consciente, congruente, clara, directa y equilibrada, cuya finalidad es comunicar nuestras ideas, sentimientos y defender nuestros legítimos derechos sin la intención perjudicar a los demás en un estado interior de autoconfianza y autoconciencia [10]

Los obstáculos que pueden dificultar una comunicación asertiva pueden ser los mensajes confusos, así como las barreras físicas, la falta de empatía y sobre todo un ítem muy analizado es la diferencia de género. En conclusión, la Comunicación asertiva como estrategia comunicacional nos permite ser claros y abrirnos a experimentar nuevas tácticas para superar estos obstáculos y permitirnos abordar con coherencia los mensajes con el fin de decir algo claro y preciso entre los emisores y receptores. [2] .

Las dimensiones estudiadas para determinar la asertividad son: Estrategia de asertividad, para desarrollar una comunicación asertiva adecuada se debe manejar varias estrategias que permitan manejar un orden y respeto al momento de comunicarnos con los demás, de esta manera se consigue una satisfacción entre el emisor y receptor. Por lo tanto, se considera a las estrategias asertivas como un conjunto de procesos para "aprender a pensar, sentir y comportarse de forma asertiva para lo cual se debe desarrollar estrategias internas como automensajes, disminución de la ansiedad, reestructuración cognitiva, entre otras y estrategias externas como las conductas de afrontamiento asertivo [17]. Por consiguiente, las estrategias internas y externas aportan un punto importante dentro de la Comunicación asertiva, se puede especificar que en ambos casos se tiene que trabajar la parte psicológica para el manejo de las emociones, buscando la satisfacción tanto del emisor como del receptor o viceversa, es aquí donde se evidencia la existencia de ventajas como es el logro de objetivos y el desarrollo de la autoestima [10].

Una segunda dimensión es el Estilo asertivo según Ferrero & Martín (2013) estilo asertivo se refiere a que el individuo debe reaccionar con asertividad y no con agresividad: Una actitud (integrativo – democrática), es: El emisor opta por comunicarse expresando de modo directo sus sentimientos; percibiendo autoeficacia al sentirse capaz de hacer aquello que cree y desea hacer; cuando somos asertivos el receptor también se controla y acepta el mensaje enviado; lo que permite crear un clima positivo. Según Pérez & Merino (2015), asocia la asertividad a la madurez, lo que ayuda a buscar un vínculo comunicativo sin agredir a su interlocutor, pero tampoco sin ser sometido, por lo tanto, puede comunicar sus pensamientos y defender sus intereses [3,10].

La tercera dimensión es la comunicación precisa es cuando un individuo maneja un lenguaje común, claro, fluido y mantiene un dominio del mismo código, evitando adornos exagerados y dispersión; la comunicación precisa favorece la interacción y retroalimentación para elaborar o realizar resultados. Según Campo (2015) es una comunicación precisa desde: la primera palabra hablada o escrita, hasta el último vocablo, es decir debe ser conciso, coherente y entendible [20].

De las expresiones antes expuestas, sobre la asertividad y sus dimensiones, podemos sintetizar que una persona asertiva es auténtica en razón de lo que dice, siente y piensa, pero sobre todo se auto valora, ha adquirido confianza para hacerlo; expresa sus sentimientos para recibir una realimentación honesta, el no teme solicitar cambios en las otras personas, es decir evitar un comportamiento ofensivo o solicitudes poco razonables en contra de él. Adicionalmente a lo expuesto una persona asertiva mantiene relaciones saludables con sus compañeros, y utiliza a la comunicación como un recurso para expresar con oportunidad y respetuosidad lo que siente, siendo receptivo y mostrando una buena predisposición con los sentimientos de los que lo rodean.

La variable dependiente de estudio fue clima laboral según Gómez (2017), el clima organizacional o también clima laboral es el comportamiento del individuo en el trabajo, este no depende solamente

de sus características personales (motivación, satisfacción percepción), sino también de la forma en que éste percibe su clima de trabajo y los componentes de la organización [20].

El clima laboral es un factor vital para aumentar la productividad y rentabilidad de una empresa, se refiere al contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes en una organización, está íntimamente ligadas al conjunto de actividades que se da dentro de la empresa y están relacionadas a la satisfacción de los trabajadores, estas actitudes pueden ser la motivación, el compromiso, la comunicación interna, las relaciones, etc, este va ser percibido y descrito por los integrantes de la organización, es decir el clima laboral es el medio ambiente físico y humano en el que se desarrolla el trabajador [21].

El rendimiento y satisfacción de los trabajadores hace referencia a la percepción que tiene estos de su ambiente sea este positivo o negativo. Nava Villarreal (2013). Menciona que el clima laboral significa estar en constante participación dentro de la empresa, lograr que los colaboradores sientan y experimenten cómo es el ambiente que se vive dentro de la organización" (p. 90). Es el medio donde los trabajadores se desempeñan en sus distintas labores, algunos autores mencionan que es el estado de ánimo que tienen los trabajadores dentro de la organización y esto dependerá e influirá en los resultados de la empresa [5]. Chiavenato, (2015) señala que el clima laboral es la imagen de la organización, esta se analiza desde diferentes factores como la tecnología, las políticas, reglamentos, los estilos de liderazgo, entre otros, son influyentes en las actitudes, comportamientos de los empleados, desempeño laboral y productividad de la organización [15].

Es decir, consideramos que el clima laboral se refiere a la forma que los miembros de la organización describen el entorno o ambiente laboral, a partir de un conjunto de dimensiones relacionadas con el individuo, el grupo y la propia organización. Así mismo, el clima laboral es un concepto multimensional, constituido por dimensiones relativas a las personas, procesos de grupo y a la organización [20].

Varios autores han propuesto varias dimensiones para analizar el clima laboral, tratar de medir es un intento de captar la esencia, ambiente y patrón de una organización, es necesario medir los diversos atributos y elementos, estos factores pueden variar de una organización a otra, según sus propias particularidades, por lo que se analizara algunos cuestionarios para seleccionar el que mejor capacidad de medir las dimensiones permita. Así, entre los cuestionarios y dimensiones más reconocidos y estudiados en el ámbito del clima organizacional se encuentran:

Según Likert mide las percepciones del clima en función de ocho dimensiones:

1. Los métodos de mando. Se basa en un principio de autoridad, es la forma en que se utiliza el liderazgo dentro de la organizar y sobre todo en los empleados.
2. Las características de las fuerzas motivacionales. Son aquellos procesos que se orientan para motivar a los empleados y responder a sus necesidades.
3. Las características de los procesos de comunicación. Se refiere a los distintos tipos de comunicación que se tiene dentro de la empresa y la forma de ejercerlos.
4. Las características de los procesos de influencia. La importancia de la interacción superior/subordinado para establecer los objetivos de la organización.
5. Las características de los procesos de toma de decisiones. Es el reparto de las funciones para la toma de decisiones correctas.
6. Las características de los procesos de planificación. La forma en que se establece el sistema de fijación de objetivos o directrices.
7. Las características de los procesos de control. El ejercicio y la distribución del control entre las instancias organizacionales.

8. Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento. Rápida y equitativa mejora y enriquecimiento global de los recursos humanos de la organización [21,22]

Litwin y Stringer resaltan que el clima organizacional depende de seis dimensiones:

1. Estructura.
2. Responsabilidad individual.
3. Remuneración.
4. Riesgo y toma de decisiones
5. Apoyo.
6. Tolerancia al conflicto [21,22].

Ahora bien, las seis dimensiones descritas por el autor definen al clima organizacional como un conjunto de propiedades, reglas y políticas medibles al medio ambiente, percibidas por el personal teniendo una percepción de equidad a la asignación de sus puestos de trabajo como de la remuneración y que influyen en su motivación y comportamiento.

Pritchard y Karasick desarrollaron un instrumento de medida de clima que estuviera compuesto por once dimensiones:

1. Autonomía. Es el grado de libertad que el empleado tiene para controlar los aspectos de su actividad profesional.
2. Conflicto y cooperación. Se considera al nivel de colaboración de los miembros de la empresa, los apoyos materiales y humanos que éstos reciben.
3. Relaciones sociales. Se trata de la confianza necesaria para establecer relaciones laborales.
4. Estructura. Esta dimensión analiza las políticas de la organización y el grado de afección de las tareas.
5. Remuneración. Forma de remunerar a los empleados.
6. Rendimiento. Es la relación que existe entre la remuneración y el trabajo realizado por los miembros de la organización.
7. Motivación. Esta dimensión se refiere al impulso que se da a los empleaos
8. Estatus. Se refiere a las diferencias jerárquicas de la organización.
9. Flexibilidad e innovación. Aplicación y materialización de las ideas, es decir experimentar cosas nuevas.
10. Centralización de la toma de decisiones. Analizar la toma de decisiones según el nivel jerárquico.
11. Apoyo. Dimensión que maneja los tipos de apoyo que se genera haca la alta dirección. [21,22].

Bowers y Taylor analiza el clima laboral en cinco dimensiones

1. Apertura a los cambios tecnológicos
2. Recursos Humanos
3. Comunicación
4. Motivación
5. Toma de decisiones

Desde la Universidad de Michigan Bowers y Taylor [21,22].

Brunet afirma que para evaluar el clima de una organización es indispensable asegurar que el instrumento de medición comprenda por lo menos cuatro dimensiones:

1. Autonomía Individual. Esta dimensión incluye la responsabilidad, la independencia de los individuos y la rigidez de las leyes de la organización.
2. Grado de estructura que impone el puesto. Esta dimensión mide el grado al que los individuos y los métodos de trabajo se establecen y se comunican a los empleados por parte de los superiores.
3. Tipo de recompensa. Se basa en los aspectos monetarios y las posibilidades de promoción.
4. Consideración, agradecimiento y apoyo. Estos términos se refieren al estímulo y al apoyo que un empleado recibe de su superior [21,22].

La teoría de Likert establece las particularidades que definen a la organización y determinan las percepciones que tienen de sus trabajadores sobre el entorno laboral, el comportamiento de los subordinados es causado por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por sus esperanzas, sus capacidades y sus valores, así tenemos:

Variables causales llamadas también independientes, están enfocadas a señalar el sentido en que una empresa evoluciona y logra sus resultados, en ellas tenemos a la estructura organizativa, la forma de tomar decisiones, las capacidades y actitudes, reglas, decisiones, competencia y actitudes [22].

Variables Intermedias, están enfocadas a evaluar el estado interno de la empresa, reflejan diversos aspectos como rendimiento, comunicación, motivación, la actitud, los objetivos, la eficacia de la comunicación y toma de decisiones [22].

Variables Finales, aquellas que surgen por efecto de las variables anteriores, responden al resultado obtenido por la empresa, ejemplo ganancia, perdida y productividad [22].

Las combinaciones de dichas variables determinan dos grandes tipos de clima organizacional los cuales parten de un sistema muy autoritario a uno muy participativo:

1. Clima de tipo Autoritario. Este clima se caracteriza por la desconfianza, cuya decisión es adoptada por los altos mandos de la organización y desde este punto se difunde la línea burocrática, el proceso de control se halla centralizado y formalizado. Teniendo un ambiente climático basado en desconfianza, inseguridad, temor generalizado. Este se divide en dos sistemas:
    a. Sistema I Autoritaritarismo explotador,
    b. Sistema II Autoritaritarismo paternalista.
2. Clima de tipo Participativo. Caracterizado por la toma de decisión de manera descentralizada, distribuyendo entre distintas partes de las organizaciones. Se comunica tanto vertical como horizontalmente, creando compromiso del equipo. Este tipo de cultura organizacional demuestra confianza en la organización y elevados niveles de compromisos por parte de los trabajadores, se logra su propósito ya que existe una buena relación entre dirección y empleados. Estos se dividen en:
    a. Sistema III Consultivo,
    b. Sistema IV Participación en grupo.

Analizando las teorías y las diferentes dimensiones de los autores, se utilizó las siguientes para el trabajo realizado, considerando que el cuestionario esté relacionado con las características del medio ambiente, el desempeño de los trabajadores según las características percibidas en su medio, su comportamiento laboral:

1. Autonomía: Grado de libertad que un trabajador tiene en la toma de decisiones respecto de los procedimientos de trabajo, los objetivos y las prioridades.
2. Cohesión /unidad: Colaboración entre colegas, relaciones interpersonales, es la percepción de estar juntos o de compartir dentro del marco de la organización.
3. Confianza: Libertad para comunicarse abiertamente con autoridades, jefes que estén en un nivel más elevado de la organización, confianza confidencial, permite un ambiente de dialogo, integridad de las comunicaciones, esta no será violadas.
4. Presión: Percepción de exigencias de tiempo respecto a la ejecución de una tarea.
5. Apoyo: Percepción de la tolerancia por parte de los superiores del comportamiento del empleado, sin tener miedo a represalias.
6. Reconocimiento: Percepción de reconocimiento a los trabajadores sobre las contribuciones realizadas.
7. Equidad: Percepción de que las prácticas de la organización son equitativas, trato justo para todos.
8. Innovación: Percepción de que se potencia el cambio y la creatividad[21].

La función del clima laboral es hacer que el empleado se sienta importante para la empresa, lograr una vinculación, una buena comunicación, reconocimiento al realizar bien su trabajo, favoreciendo el apoyo mutuo entre trabajadores, creando un espíritu de trabajo agradable permitiendo llegar a la satisfacción laboral [23].

2. Materiales y métodos

2.1 Área de estudio

La presente investigación se realizó en la Universidad Católica de Cuenca (UCACUE), Campus Cuenca. Es una universidad privada, localizada en el cantón Cuenca perteneciente a la provincia del Azuay (Figura 1). Considerada la ciudad como la tercera más importante del Ecuador, situada al sur del país, en la zona geográfica conocida como región sierra. Fue aprobada como institución universitaria el 7 de septiembre del 1970. La Misión de esta institución es "Desarrollar el pensamiento crítico, articulando los ejes sustantivos en que fundamenta su actuar la universidad, para generar profesionales con competencias y contribuir a las soluciones de los problemas de la sociedad". La población de estudio estuvo conformada por 141 docentes, 17 administrativos y 4 directivos de la Carrera de Medicina Campus Cuenca de la Universidad Católica de Cuenca, la muestra del grupo de directivos se consideró el 100%, para el personal docente se utilizó un muestreo probabilístico aleatorio simple para que todos los miembros tengan la oportunidad de ser seleccionados como integrantes de la muestra.

Figura 1. Mapa de localización geográfica de la provincia del Azuay, Cuenca y la UCACUE.

1.2 Métodos

La investigación se desarrolla en un paradigma positivista, en un estudio de corte cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional. El estudio es descriptivo ya que caracteriza a la población o fenómeno de estudio, es correlacional porque busca determinar la relación entre las variables mediante estadística multivariada, por cuanto se analizó la vinculación entre las variables que permitirá explicar el fenómeno de estudio enmarcado en la Comunicación Asertiva y Clima Laboral. Se utilizó como técnica de recolección de información la encuesta; mientras que el instrumento fue un cuestionario estructurado con escala tipo Likert cuyas opciones de respuesta fueron: Siempre (5), Casi siempre (4), Algunas veces (3), Casi nunca (2) y Nunca (1). Este fue validado por especialista en el área. Por otra parte, la confiabilidad se realizó a través del método del coeficiente de Alfa Cronbach (tabla 1) aplicada a los datos recolectados en una prueba piloto cuyo tamaño de la muestra fue de treinta sujetos, donde se obtuvo un coeficiente de 0,92; indicando que la magnitud de confiabilidad del instrumento es muy alta.

Tabla 1.

Coeficiente de Alfa Cronbach

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,896	,923	35

Nota: Datos obtenidos de base de datos ingresada al SPSS, donde caracteriza a la población participante.

Autor: autoría propia

Como técnica de análisis de datos, se recurre a la estadística descriptiva, aplicando el análisis y comparación de medias, se recogen información referente a la variable comunicación asertiva (V1) y referente al clima organizacional (V2), los datos recolectados se procesaron con la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, la cual determino que los datos analizados no siguen una distribución normal, obteniendo una significancia asintótica de 0,000, por lo que se trabajó con el coeficiente de Sperman, este valor nos indica el grado de correlación entre ambas variables y sus dimensiones en su total de población participante, para los grupos según su estado de trabajo (docentes, administrativos y directivos) se aplicó la correlación de Pearson según los casos, así como la prueba de normalidad de acuerdo al número de participantes.

3. Resultados

En esta sesión se analizan los resultados del estudio, obtenidos a través de la aplicación del cuestionario aplicado y tabulado por medio de la estadística. En este apartado el análisis se realizó por dimensiones, indicadores y grupos de participación a fin de obtener un análisis que este dentro del contexto objeto de investigación, igualmente para el análisis y discusión de los datos, se consideró las variables comunicación asertiva y el clima laboral.

3.1. Caracterización de los participantes

Tabla 2.

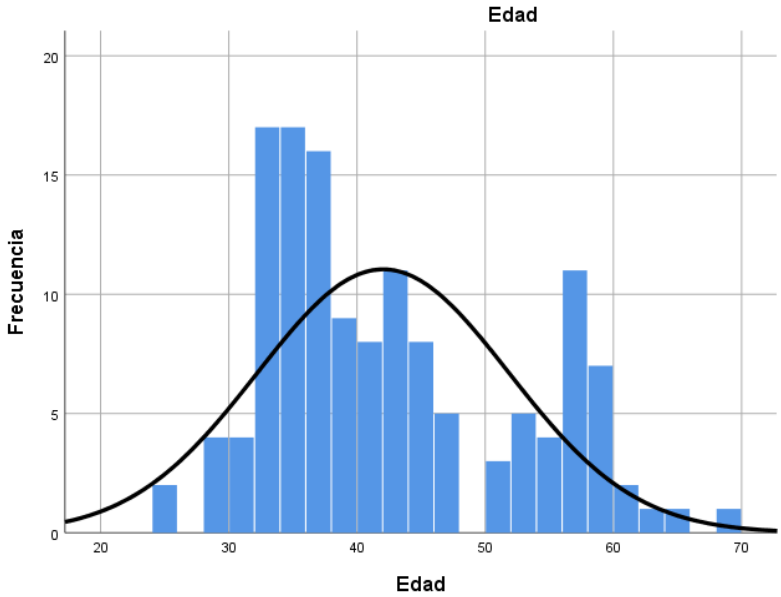
Caracterización de la población participante

		Frecuencia	Porcentaje
Estado de cargo	Administrativos	17	12,5
	Docentes	115	84,6
	Directivos	4	2,9
Sexo Participante	Masculino	78	57,4
	Femenino	58	42,6
Dedicación trabajo	Tiempo parcial	14	10,3
	Medio tiempo	49	36,0
	Tiempo completo	73	53,7
Área de conocimiento	Salud y Bienestar	128	94,1
	Educación	2	1,5
	Informática y TIC	5	3,7
	Administración, Negocios y Legislación	1	,7
	Total	136	100,0

Nota: Datos obtenidos de base de datos ingresada al SPSS, donde caracteriza a la población participante.
Autor: autoría propia

En la tabla 2, se caracterizó a la población participante, de los 141 docentes, 17 administrativos y 4 directivos, respondieron 115(84,39%) docentes, 17(100%) administrativos y 4 (100%) autoridades. Con respecto al sexo, 78 (57,4%) fueron hombres y 58 (42.6) mujeres, la dedicación de trabajo de los participantes tenemos el 14(10,3%) son de tiempo parcial, el 49 (36%) medio tiempo y el 73 (53,7%) tiempo completo. Las áreas de conocimiento en la que se desarrolla es Salud y Bienestar con 128 (94,1), con un porcentaje mínimo tenemos a las áreas Educación, Informática y TIC y por último a Administración, Negocios y Legislación.

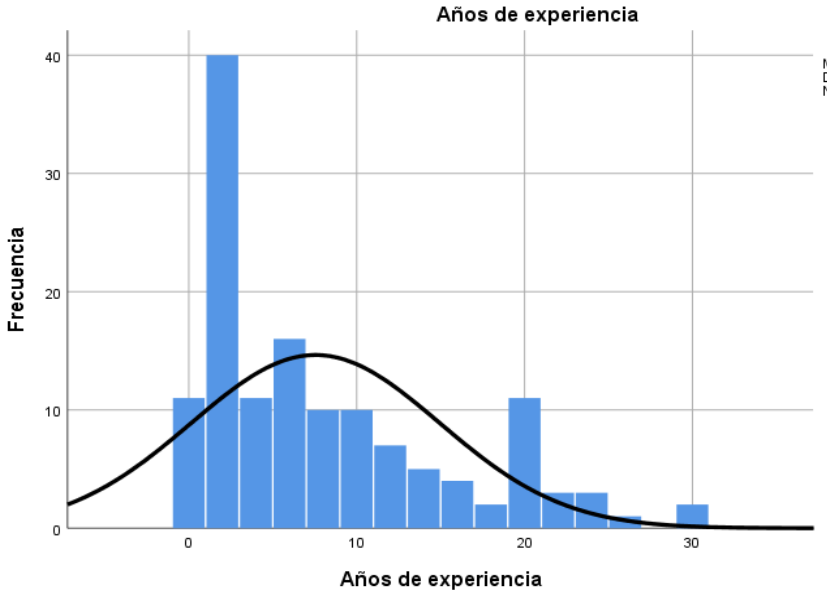
Figura 2
Histograma de la Variable edad



Nota: autoría propia

Figura 3

Histograma de la Variable años de experiencia



Nota: autoría propia

Así también, se determinó que la variable edad sigue una distribución normal, los participantes tiene una media aritmética de 42.02, su mediana de 39 y una moda de 33 años y una desviación estándar de 9.82 Los años de experiencia laboral tiene una media aritmética de 7,54 años, la desviación estándar de 7,41 y la moda es de 1 año de labores.

Tabla 3

Correlación de las variables

		Comunicación Asertiva	Clima Laboral
Comunicación Asertiva	Coeficiente de correlación	1,000	,271**
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	136	136

Clima Laboral	Coeficiente de correlación	,271**	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	136	136

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

En la tabla 3 matriz de correlación cuyas variables V1 (comunicación asertiva) y V2 (clima laboral), se encontró que el nivel de significancia (0,001) es menor a 0,05 por lo que se acepta la hipótesis alternativa, H1 (Investigación). Existe correlación entre la comunicación asertiva y el clima laboral en docentes, administrativos y directivos de la Unidad Académica de Salud y Bienestar Campus Cuenca, entonces el valor de RHO nos indica que la correlación es positiva débil ya que está en el rango entre 0,00 a 0,499, y directamente proporcional ya que es positiva, lo que demuestra que existen más factores que influye para un buen clima laboral del grupo analizado.

Tabla 4

Correlación de las dimensiones de las variables

		Autonomía	Cohesión	Confianza	Presión	apoyo	Reconocimiento	Equidad	Innovación
Estrategia de asertividad	Coefic Correlación	0,033	0,098	0,01	0,068	0,014	0,13	-0,07	0,025
	Sig. (bilateral)	0,699	0,256	0,911	0,434	0,867	0,131	0,416	0,775
	N	136	136	136	136	136	136	136	136
Estilo asertivo	Coefic correlación	,212*	,258**	,261**	0,045	,265**	,175*	,286**	,349**
	Sig. (bilateral)	0,013	0,002	0,002	0,601	0,002	0,041	0,001	0
	N	136	136	136	136	136	136	136	136
Comunicación precisa	Coefic Correlación	0,159	,289**	0,138	0,009	0,162	0,093	0,136	,233**
	Sig. (bilateral)	0,064	0,001	0,108	0,914	0,06	0,283	0,113	0,006
	N	136	136	136	136	136	136	136	136

Nota: Datos obtenidos de base de datos ingresada al SPSS, donde caracteriza a la población participante.

Autor: autoría propia.

En la tabla 4 de correlación de las dimensiones de la variable Comunicación asertiva y Clima laboral, se puede evidenciar que existe una correlación entre la dimensión estilo asertivo y las siguientes dimensiones autonomía con 0,013, cohesión 0,002 confianza con 0,002, apoyo 0,002, reconocimiento 0,041, equidad 0,001 e innovación con 0, de la misma manera se existe correlación con la dimensión comunicación precisa con cohesión con 0,001 y con innovación 0,006.

Tabla 5

Correlación de las variables al grupo de administrativos

		Comunicación Asertiva	Clima Laboral
Comunicación Asertiva	Correlación de Pearson	1	-,068
	Sig. (bilateral)	.	,795
	N	17	17
Clima Laboral	Correlación de Pearson	-,068	1
	Sig. (bilateral)	,795	.
	N	17	17

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

En la tabla 5 de correlación al grupo de administrativos cuyas variables V1 (comunicación asertiva) y V2 (clima laboral). Se encontró que el nivel de significancia (0,795) es mayor a 0,05 por lo que se acepta la hipótesis nula, H0 (Nula). No existe correlación entre la comunicación asertiva y el clima laboral en administrativos de la Unidad Académica de Salud y Bienestar Campus Cuenca.

Tabla 6

Correlación de las variables al grupo de directivos

		Comunicación Asertiva	Clima Laboral
Comunicación Asertiva	Correlación de Pearson	1	,612
	Sig. (bilateral)	.	,388
	N	4	4
Clima Laboral	Correlación de Pearson	,612	1
	Sig. (bilateral)	,388	.
	N	4	4

Nota: Datos obtenidos de base de datos ingresada al SPSS, donde caracteriza a la población participante.

Autor: autoría propia

En la tabla 6 de correlación al grupo de directivos cuyas variables V1 (comunicación asertiva) y V2 (clima laboral). Se encontró que el nivel de significancia (0,388) es mayor a 0,05 por lo que se acepta la hipótesis nula, H0 (Nula). No existe correlación entre la comunicación asertiva y el clima laboral en directivos de la Unidad Académica de Salud y Bienestar Campus Cuenca.

Tabla 7

Correlación de las dimensiones de las variables en el grupo administrativos

		Autonomía	Cohesión	Confianza	Presión	Apoyo	Reconocimiento	Equidad	Innovación
Estrategia De Asertividad	Correlacion Pearson	-,361	-,243	-,323	-,291	-,299	-,104	-,404	-,320
	Sig. (bilateral)	,154	,347	,206	,258	,243	,691	,108	,210
	N	17	17	17	17	17	17	17	17

Estilo Asertivo	Correlacion Pearson	0,003	,342	,335	-,073	,262	-,304	,288	,129
	Sig. (bilateral)	,991	,179	,189	,780	,310	,235	,262	,622
	N	17	17	17	17	17	17	17	17
Comunicación Precisa	Correlacion Pearson	,050	,409	,101	-0,007	,319	-,214	,124	,089
	Sig. (bilateral)	,848	,103	,699	,979	,212	,410	,635	,735
	N	17	17	17	17	17	17	17	17

Nota: Datos obtenidos de base de datos ingresada al SPSS, donde caracteriza a la población participante.
Autor: autoría propia

En la tabla 7 de correlación del grupo de administrativos de las dimensiones de la variable Comunicación asertiva y Clima laboral, se puede evidenciar que no existe correlación entre las dimensiones.

Tabla 8
Correlación de las dimensiones de las variables en el grupo directivos

		Autonomía	Cohesión	Confianza	Presión	Apoyo	Reconocimiento	Equidad	Innovación
Estrategia De Asertividad	Correlacion Pearson	-0,676	0,153	,979	-0,477	0,391	0,334	,977	0,827
	Sig. (bilateral)	0,323	0,847	**0,021**	0,523	0,609	0,666	**0,023**	0,173
	N	4	4	4	4	4	4	4	4
Estilo Asertivo	Correlacion Pearson	-0,407	0,426	0,700	0,321	-0,192	0,118	0,556	0,926
	Sig. (bilateral)	0,593	0,574	0,300	0,679	0,808	0,882	0,444	0,074
	N	4	4	4	4	4	4	4	4
Comunicación Precisa	Correlacion Pearson	-0,546	0,369	,953	-0,145	0,218	0,347	0,882	,966
	Sig. (bilateral)	0,454	0,631	**0,047**	0,855	0,782	0,653	0,118	**0,034**
	N	4	4	4	4	4	4	4	4

Nota: Datos obtenidos de base de datos ingresada al SPSS, donde caracteriza a la población participante.
Autor: autoría propia

En la tabla 8 de correlación del grupo de directivos de las dimensiones de la variable Comunicación asertiva y Clima laboral, se puede evidenciar que existe una correlación entre la dimensión estrategia de asertividad con las dimensiones confianza 0,021 y con equidad 0,023, así como la comunicación precisa con las dimensiones de confianza 0,047 y con innovación 0,034, como se puede evidenciar que la dimensión innovación es la se correlaciona en todos los grupos de estudio cabe mencionar que la dimensión estilo asertivo en este análisis no se correlaciona con las dimensiones de la variable clima laboral.

Tabla 9

Frecuencias de la pregunta "La tareas y responsabilidades asignadas son acordes al perfil profesional de cada participante"

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi Nunca	4	2,9
A veces	21	15,4
Casi siempre	47	34,6
Siempre	64	47,1
Total	136	100,0

Nota: Datos obtenidos de base de datos ingresada al SPSS, donde analiza las responsabilidades de acuerdo al perfil profesional.
Autor: autoría propia

En la tabla 9 se analiza las frecuencias de la pregunta que es importante dentro de la investigación, donde se evidencia que las responsabilidades asignadas son acordes al perfil profesional del empleado, con un porcentaje favorable de casi siempre con 34,6% y 47,1% siempre. A nivel de la institución, la planificación de los recursos humanos y una buena comunicación son fundamentales para realizar un trabajo eficiente y eficaz de los trabajadores lo que favorece para un buen clima laboral.

Tabla 10

Frecuencias de la pregunta "La carrera le da la oportunidad de desarrollar nuevas ideas

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	,7
Casi Nunca	4	2,9
A veces	18	13,2
Casi siempre	53	39,0
Siempre	60	44,1
Total	136	100,0

Nota: Datos obtenidos de base de datos ingresada al SPSS, donde caracteriza a la población participante.
Autor: autoría propia

En la tabla 10 se analiza las frecuencias de la pregunta que tiene mayor énfasis en la investigación, del total de participantes se observa que un 39% contesto que casi siempre la carrera da la oportunidad de desarrollar nuevas ideas y un 44,1% menciona que siempre, lo que se puede

entender que la motivación laboral debe formar parte del día a día entre los empleados, cuando un empleado está satisfecho con su puesto de trabajo es un 12% más productivo y un 31% más eficiente., demostrando una relación directa entre motivación laboral y desempeño, la felicidad de tus trabajadores es el aspecto estratégico imprescindible para la institución.

4. Discusión

De los datos recolectados de la carrera de Medicina, se observa que existe correlación baja positiva entre las variables Comunicación Asertiva y Clima Laboral, entre docentes y personal administrativo; esto surge por las dimensiones con las que se está trabajando, estrategias de asertividad, estilo asertivo , comunicación precisa; en conjunto estas permite identificar la asertividad con la que los participantes del estudio adquiere habilidades para expresar los pensamientos, sentimientos y percepciones, la forma como reacción con asertividad y no agresividad.

De igual importancia son las características y dimensiones del Clima Laboral, esta depende de la forma en la que percibe su clima de trabajo y los componentes de la organización, a partir de esta percepción los empleados definen su ambiente como positivo o negativo, varios autores señalan que el clima laboral es la imagen que presenta la organización, tienen una relación directa con el liderazgo, reglamentación y tecnología con la que se trabaja.

El presente estudio también determina que la edad de los participantes y el tiempo de trabajo en la institución, es un elemento fundamental, para que exista un buen clima laboral, de la misma manera se puede afirmar que mientras mayor edad tengan los participantes estos serán más asertivos; lo cual podemos evidenciar en las tablas de correlación que, nos indica que existe correlación positiva entre las dimensiones.

No obstante se pudo evidenciar, los alcances a los que se llegó con el desarrollo de la investigación, en tal sentido las dimensiones que intervienen para correlacionar la comunicación asertiva en el clima laboral de la carrera de Medicina, presenta una correlación baja positiva, concordando con Gómez Domínguez et al en su estudio la Comunicación Asertiva en el clima laboral de escuelas bolivarianas, donde se evidencio correlación positiva significativa, entre sus variables estudiadas, por lo que recomienda implementar lineamientos teóricos, teniendo como base la comunicación asertiva entre directivos y personal docente.

En el estudio de Cabrera Forero (2020) refleja que hay aspectos positivos en la resolución de conflictos dentro de la empresa, cuando se aplica una comunicación asertiva efectiva y sobre todo cuando existe una retro- alimentación jerárquica; con respecto a nuestro estudio se pudo evidenciar que a los participantes del estudio les agrada trabajar en equipo, de la misma forma expresan que existe respeto, colaboración, así como buenas relaciones interpersonales, expresan que pueden confiar en las autoridades, con el análisis de estas dimensiones, demuestra que existe una buena comunicación entre autoridades y docentes por consiguiente se genera un buen ambiente de trabajo.

En relación con la Asertividad, los resultados obtenidos demuestran que los empleados admiran a las personas que hablan con lógica y coherencia, lo que ha permitido que en ocasiones tengan mayor tolerancia con los compañeros de trabajo, de la misma manera les permiten tomar decisiones sobre cumplir con tareas que no han sido descritas en su contrato pero que favorecen para su crecimiento profesional, lo que facilita al personal comunicar su punto de vista desde el equilibrio entre un estilo agresivo y un pasivo de comunicación.

En cuanto al Estilo asertivo se evidencio que los empleados pueden expresar sus sentimientos de manera efectiva cuando se comunican con los demás, muestran serenidad al conversar, cuando alguien le muestra violencia la mayoría casi siempre responde con una actitud asertiva, inspira confianza y sobre todo respeta la forma de pensar de los demás. En resumen, los comunicadores asertivos se centran en la conexión que tienen con el equipo ya que este tipo de comunicación se basa en el respeto mutuo y sobre todo se logró evidenciar que los empleados se sienten a gusto de mostrarse como son.

A cerca de la Comunicación precisa, esta favorece la interacción y retroalimentación necesarias para documentar procesos o resultados, contrastar ideas y elaborar o modificar objetivos o estrategias, es un factor determinante para el éxito profesional. Los resultados que se evidencio demuestran que la mayor parte de empleados distinguen las emociones y sentimientos de las personas cuando conversan, así como les gusta que les digan las cosas de forma directa, como también les causa admiración los docentes que dominan los temas de discusión y sobre todo consideran a las personas por iguales.

En definitiva, la comunicación es parte esencial del liderazgo, el propósito de la comunicación es llevar un mensaje de manera clara y sin ambigüedades. Por el contrario, el no poder comunicarse con efectividad hará casi imposible que se desarrolle de manera efectiva y afectará a la institución y sobre todo al desarrollo de los empleados.

Alcudia (2021) en su estudio constató que una parte de los empleados o subordinados se sienten insatisfechos, debido a la relación y trato que tienen con su jefe, la falta de motivación, no son reconocidos de forma equitativa, debido a que se presenta favoritismo entre los compañeros de trabajo, a diferencia que en nuestro estudio los empleados se sienten motivados, con la participación de los directivos y compañeros en los distintos proyectos y capacitaciones que se les ha brindado.

A continuación, analizaremos tres dimensiones autonomía, cohesión y confianza, como parte de los resultados de las encuestas aplicadas a la población participante, se evidencio que el grado de libertad que tiene el empleado en la organización es muy relevante, le permite tomar decisiones, participar en proyectos, cumpliendo los objetivos y metas de la institución. Con respecto a la segunda dimensión los participantes mencionaron tener colaboración entre colegas, de la misma manera la forma de vincularse entre compañeros, esto se evidencio en el estudio por el análisis de las relaciones interpersonales y el grado de importancia que tienen esta, ya que la base se centra en la personalidad y sobre todo en el tipo de vínculo que se establezca con el resto de empleados, esto permitirá exponer que mientras mejor sea la relación en su entorno social más armonioso será en su desempeño laboral. Por último, la confianza es fundamental en todo el análisis, ya que los resultados indican que tiene una confianza y por ende libertad de comunicación con las autoridades, lo que ha provocado que exista un vínculo de confidencialidad, pues indican que ellos son un ejemplo a seguir y sobre todo en la Carrera se da cumplimiento al acuerdo que se han establecidos entre directivos y empleados.

La Dimensión presión es la percepción que existe con respecto a los estándares de desempeño, funcionamiento y finalización de las tareas asignadas, partiendo de este concepto los resultados señalan que las tareas que le son asignadas corresponden al tiempo justo, como también están satisfechos ya que la carrera dispone de espacios para relajarse durante la jornada laboral. Sobre la pregunta si se respeta el tiempo de descanso una vez terminada la jornada laboral, mencionan que a veces con un porcentaje elevado, esto se puede asociar a la pandemia causada por el COVID-19, esto provoco múltiples actividades laborales, tal es el caso del cambio de trabajo cotidiano por teletrabajo, el cambio repentino provoco mayor actividad laboral.

Con respecto a la dimensión reconocimiento, en los resultados obtenidos se pudo evidenciar que se debe trabajar con proyectos y nuevas estrategias que permitan a los empleados la ejecución de proyectos con iniciativa propia y que sean retributivos, tanto monetarios como simbólicos. Esto es muy importante porque influye en la percepción que tienen los trabajadores con relación a las distinciones o estímulos recibidos al completar los proyectos, en caso de cometer errores o no alcanzar los objetivos planteados, brindarles asesoramiento, retroalimentación lo que permitirá mayor confianza en la institución y por ende con sus directivos y compañeros.

Con estas dimensiones es posible medir si existe justicia en la repartición de dichas recompensas; si son acordes al esfuerzo que han tenido y si la organización considera más el uso de premios que de castigos.

Considerando, además, el compromiso y nivel de identificación con los valores de la organización, identificándose como parte importante de esta.

La dimensión equidad permite a los trabajadores tener una percepción sobre los parámetros establecidos en torno a los niveles de rendimiento, en los resultados obtenidos se puedo evidenciar que la institución proporciona un trato justo para todos, así como las tareas y responsabilidades asignadas son acorde al perfil profesional de cada empleado lo que permitirá medir sus capacidades y cualidades para fortalecer su rendimiento dentro de institución y valorar cada aporte generado, también se analizó el trato equitativo por parte de los directivos, lo que permitió evidenciar la importancia que tiene la asignación a tareas o departamentos específicos, así pues un clima laboral saludable, cumple los parámetros antes descritos lo que evidencia que el personal está satisfecho en su puesto asignado y con la institución.

Ahora bien, analizando la dimensión innovación, se pudo evidenciar que existe el compromiso de la institución, para brindar la oportunidad de desarrollar nuevas ideas, el desarrollo de una idea consiste en convertir una abstracción imaginaria en un producto, esta fase analítica debe ser traducida a elementos tangibles, mirando costos y factibilidades, la institución utiliza equipos de vanguardia para desarrollar estos procesos, así como la capacitaciones continua en el manejo de nuevas tecnologías, estos componentes permiten la percepción positiva de la innovación dentro del entorno institucional, lo que conlleva a experimentar nuevas y emocionantes experiencias, que va hacer la vida más reconfortante y productiva para los trabajadores. La importancia de haber definido esta dimensión proporciona una potencial guía para determinar la forma de comunicarse y su relación con el clima laboral de la institución.

En el estudio de Vilca (2019) donde correlacionan las variables comunicación asertiva y clima organizacional, obtiene un resultado similar al nuestro, utilizando otro estadístico, obtiene que la correlación estadística de las variables de Pearson fue de r=0.56 y en la prueba de hipótesis Tt=4.92 lo cual indica, por ser mayor de 0, que hay moderado grado de relación de la comunicación asertiva y el clima de la organización en los colegios [23].

5. Conclusión

Al llegar a la conclusión del estudio se logró responder a la interrogante de la investigación ¿Cuál es la correlación que tiene la comunicación asertiva para obtener un excelente clima laboral en los docentes y administrativos de la Carrera de Medicina Campus Cuenca?, considerando que el concepto de a comunicación asertiva que menciona que no es una técnica para el manejo del personal, más bien es una opción para mejorar el clima laboral, beneficiando a los docentes, administrativos y la comunidad educativa en general.

Se determinó también que mientras más años de labores tengan en la institución, mayor es su técnica para promover la comunicación asertiva bidireccional, resumiendo la comunicación asertiva es de gran importancia al utilizarla como herramienta en el proceso de comunicación con el personal académico como administrativo de una institución, lo que incentiva a los profesionales a mantener un buen clima laboral.

Podría afirmarse que la comunicación y la asertividad se encuentran relacionadas, por esta razón no importa la naturaleza de las organizaciones, es necesario establecer diferentes métodos de comunicación que permita crear excelentes ambientes de trabajo, para conseguir una buena cultura participativa basada en comunicaciones claras, eficientes, es decir, asertivas que permitan mantener un excelente clima laboral para sus empleados.

En definitiva, por lo expuesto anterior es importante que la organización diseñe proyectos y planes para establecer políticas de comunicación, que permite al personal tanto docentes como administrativo, comprender con claridad la misión y visión de la institución, esto brindara mayor conocimiento al personal para que esté relacionado con los objetivos y metas, dando autonomía a los empleados, brindando un excelente ambiente de trabajo, así como va a permitir reconocer los logros del personal.

Por último, se debe considerar que la falta de la comunicación interna dentro de la organización puede ocasionar reprocesos y retrasos en la planificación estratégica, en la productividad y en la eficiencia.

6. **Contribución de autores:** El desarrollo de la investigación corresponde a los aportes de los autores.

7. **Financiamiento:** Los autores financiaron a integridad el estudio.

8. **Conflictos de interés:** Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses.

9. Referencias

1. Alcudia, M.; Cristina, A.; Rosa, L.; Ovando Asbinia, S. Original Original Comunicación Asertiva para Mejorar el Clima Laboral en las Organizaciones Públicas Assertive Communication to Improve the Working Climate in Public Organizations. **1990**, 276–293.
2. Valoyes, L.A.L. *77 Claves de Comunicación Asertiva: Formulas maestras de comunicación asertiva*; Diplomado: Excelencia en la Oratoria y Asertividad Comunicacional; Luis Anibal Lopez Valoyes Ph.D., 2015;
3. Cabrera Forero, J.T. La Falta de comunicación asertiva en las empresas. *Exp. con Cienc. Adm.* **2020**.
4. Sum Mazariegos, M.I. Motivación y desempeño laboral. Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, 2015.
5. Moreno, S.; Perez, E. Relaciones interpersonales en el clima laboral. *Articulo* **2018**, 1–15.
6. Ardita, V.; Novieastari, E.; Gayatri, D. Effectiveness of assertive communication training in efforts to increase on work motivation affiliation nurse practitioner at regional general hospitals in Southeast Sulawesi. *AIP Conf. Proc.* **2019**, *2092*, doi:10.1063/1.5096745.
7. Flores et al. Las Habilidades sociales y la comunicación interpersonal de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano – Punto. Journal of Chemical Information and Modeling [revista en Internet] 2013 [acceso 21 de octubre de 2019]; 53(39): 1689–1699. *Rev. COMUNI@CCIÓN* **2016**, *7*, 05–14.
8. López, A. El concepto de cultura científica en la sociedad global* The concept of scientific culture in a global society. **2009**, *32*, 31–55.
9. Ravina-Ripoll, R.; Galvan-Vela, E.; Sorzano-Rodríguez, D.M.; Ruíz-Corrales, M. Mapping intrapreneurship through the dimensions of happiness at work and internal communication. *Corp. Commun.* **2022**, doi:10.1108/CCIJ-03-2022-0037.
10. Ferrero, M.I.; Martin, M. *La comunicacion no verbal*; Biblos, E., Ed.; 2013;
11. Arellano, N. Las Barreras En La Comunicación No Verbal Entre Docente – Alumno. *Rev. Orb.* **2006**, 3–38.
12. Correal, M.C.; María, P.; Correal, C. Comunicación Cultura y Política LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL. *Comun. Cult. y Política* **2009**, *1*, 38–47.
13. Frias Azcárate, R. Una aproximación al concepto comuncación y sus consecuencias en la practica de las instituciones. *Nómadas* **2000**, *1*, 1–13.
14. Simón, G. La Comunicación. *Salus* **2016**, *20*, 5–6.
15. Chiavenato, I. *Administración de Recursos Humanos*; 2015; Vol. 7; ISBN 9772081415.
16. Cañas, D.C.; Hernández, J. Comunicación asertiva en profesores: diagnóstico y propuesta educativa. *Prax. Saber* **2019**, *10*, 143–165, doi:10.19053/22160159.v10.n25.2019.8936.

17. Castanyer Mayer-Spiess, O. LA ASERTIVIDAD: EXPRESIÓN DE UNA SANA AUTOESTIMA. En *Desclée De Brouwer*, 2021; p. 179.
18. Ardita, V.; Novieastari, E.; Gayatri, D. Assertive communication training and associate nurses' knowledge and motivation: A quasi experiment. *Enferm. Clin.* **2019**, *29*, 837-844, doi:10.1016/j.enfcli.2019.04.126.
19. Gaeta González, L.; Galvanovskis Kasparane, A. ASERTIVIDAD: UN ANÁLISIS TEÓRICO-EMPÍRICO Assertiveness: A theoretical-empirical analysis. *Enseñanza E Investig. En Psicol.* **2009**, *14*, 404-425.
20. Gómez Domínguez, M.; Angulo, E.J.; González Roa, L. Comunicación asertiva en el clima laboral de escuelas bolivarianas. *Model. holístico para la gestión del Conoc.* **2017**, *3*, 8-35.
21. Pilligua Lucas, C.F.; Arteaga Ureta, F.M. Clima Laboral Como Factor Clave En Elrendimiento Productivo De Las Empresas.Estudio Caso. *Cuad. Latinoam. Adm.* **2019**, *15*, doi:10.18270/cuaderlam.v15i28.2686.
22. Sandoval, M. del C. Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos Ciencias Económico Adm.* **2004**, 83-88.
23. Vilca, I. Comunicación asertiva y clima organizacional en las instituciones educativas secundarias del distrito de Patambuco-2019, 2019.

Author's review:

Karina de Lourdes Serrano Paredes. Autor del libro TIC Y SISTEMAS INTELIGENTES como herramientas de soporte para el manejo, educación y prevención del trauma. Autor de ponencias y artículos científicos en el campo de la Innovación y las TICs. Docente de la Universidad Católica de Cuenca. Magister en Procesos Educativos Mediados por Tecnología. Diplomado en Desarrollo del Pensamiento Crítico. Diplomado Superior en Gerencia Estratégica de Mercadeo. Ingeniero de Sistemas Analista de Sistemas.

Juan Edmundo Alvarez Gavilanes Autor de los libros: "Reputación Corporativa" "Gestión de Calidad – Desafío Empresarial del Siglo XXI" Autor de ponencias y artículos científicos del campo empresarial y educativo Profesor Investigador. Docente de pregrado y posgrado de Universidades e Institutos Superiores. Revisor de artículos científicos. Doctor Ph.D en Ciencias de la Educación. Magister Educación Superior. Magister en Gerencia de la Educación Abierta. Magister Ejecutivo en Dirección de Empresas con énfasis en Gerencia Estratégica. Especialista en Evaluación y Acreditación. Especialista en Docencia Universitaria. Especialista en Gerencia de Proyectos. Licenciado en Ciencias de la Educación Mención Docencia Técnica. Licenciado Contador Público Autorizado.

© 2022 CaMeRa license, Green World Journal. This article is an open access document distributed under the terms and conditions of the license.
Creative Commons Attribution (CC BY). http://creativecommons.org/licenses/by/4.0