

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA: UNA PERSPECTIVA TRANSDISCIPLINARIA EN LOS PROCESOS DE LA GERENCIA INSTITUCIONAL

ASSERTIVE COMMUNICATION MANAGEMENT: A TRANSDISCIPLINARY PERSPECTIVE ON INSTITUTIONAL MANAGEMENT PROCESSES

Clays Albert Silva Ayala¹

RESUMEN

La presente investigación tiene el objetivo general de analizar la relación entre la comunicación asertiva y el proceso gerencial en la institución UNELLEZ Núcleo Guasualito, promoviendo una gestión de la comunicación que contribuya a optimizar los procesos gerenciales desde una perspectiva transdisciplinaria. El estudio se sustenta en el paradigma postpositivista cualitativo, apoyado en revisión documental interpretativa y analítica. Es importante señalar, que dicha investigación presenta una aproximación teórica, orientada a estimular la relación entre la comunicación asertiva en el proceso gerencial de la institución: Conocer la forma en que se lleva a cabo el proceso de comunicación asertiva en el contexto de los trabajadores. Es pertinente señalar, que las instituciones en la actualidad deben tener disposición al aprendizaje con una postura enmarcada en el acercamiento humano en todos los ámbitos de la organización. En la gestión institucional, la comunicación asertiva y adecuada se transforma en una herramienta indispensable para hacer posible un funcionamiento óptimo. En este contexto se generará un espacio de reflexión a este importante tema, debido a las complejidades que son observadas dentro de la institución al momento de accionar el dialogo y la transferencia de la información para los miembros de la comunidad unellista.

Palabras clave: comunicación asertividad, transdisciplinariedad, gerencia institucional.

ABSTRACT

This research has the general objective of analyzing the relationship between assertive communication and the management process at the UNELLEZ Núcleo Guasualito institution, promoting communication management that contributes to optimizing management processes from a transdisciplinary perspective. The study is based on the qualitative post-positivist paradigm, supported by an interpretative and analytical documentary review. It is important to note that this research presents a theoretical approach, aimed at stimulating the relationship between assertive

communication and the management process of the institution: Knowing the way in which the assertive communication process is carried out in the context of workers. It is pertinent to note that institutions today must be willing to learn with a position framed in the human approach in all areas of the organization. In institutional management, assertive and adequate communication becomes an indispensable tool to make optimal functioning possible. In this context, a space for reflection on this important topic will be created, given the complexities observed within the institution when it comes to initiating dialogue and transferring information to members of the Unellista community.

Keywords: communication, assertiveness, transdisciplinarity, institutional management

INTRODUCCIÓN

La comunicación asertiva ha emergido como un elemento esencial en la gestión institucional, ya que favorece relaciones interpersonales efectivas, la resolución de conflictos y ambientes laborales saludables. En un contexto en el que las instituciones enfrentan desafíos crecientes relacionados con la interacción y la cooperación, comprender y aplicar esta competencia resulta fundamental para mejorar la eficiencia y el bienestar organizacional. Desde una perspectiva transdisciplinaria, este artículo analiza cómo la comunicación asertiva trasciende las disciplinas tradicionales, integrando enfoques psicológicos, sociológicos, organizacionales y educativos para enriquecer los procesos de la gerencia institucional. Se propone que su comprensión holística permite a líderes y gestores potenciar habilidades de diálogo, empatía y liderazgo, facilitando una gestión más humana y efectiva.

En consecuencia, la asertividad implica la capacidad de expresar pensamientos, sentimientos y opiniones de manera honesta, clara y natural, respetando siempre la sensibilidad del interlocutor. En la actualidad, las instituciones necesitan fortalecer esta competencia para afrontar los retos que surgen en la interacción interpersonal, la resolución de conflictos y la creación de

ambientes colaborativos. Sin embargo, su estudio y aplicación no pueden limitarse a un solo campo; por ello, un enfoque transdisciplinario resulta indispensable para comprender su complejidad y potencial transformador en la gestión institucional.

En tal sentido, la comunicación asertiva, definida como la capacidad de expresar pensamientos, sentimientos y necesidades de manera honesta y respetuosa, fomenta la comprensión mutua y la resolución efectiva de conflictos (Alberti y Emmons, 1970). Desde diferentes perspectivas—psicológica, sociológica y organizacional—se revela que esta competencia está estrechamente vinculada con aspectos como la autoestima, las normas sociales, los roles, la cultura institucional y el clima laboral. Por consiguiente, integrar estos saberes desde un enfoque transdisciplinario permite comprender la comunicación asertiva en su totalidad, reconociendo su papel fundamental en el fortalecimiento de los procesos gerenciales y en la construcción de ambientes institucionales más humanos y colaborativos.

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Por lo que se refiere a lo mencionado en la introducción, aunque el marco general que ha orientado nuestro estudio ha sido fundamental, las aportaciones teóricas que se presentarán a continuación también han constituido una importante referencia. Esto aplica tanto para la planificación de esta investigación como para la interpretación de sus resultados más relevantes, y toda la reflexión se enmarca en este contexto. Ñaupas et al (2014: p.173) “Se dice que la investigación es un proceso que va de lo conocido a lo desconocido, pues justamente el dominio del marco teórico sobre un objeto-problema es una garantía de que se está empezando bien. Nadie puede investigar un objeto-problema cuya base teórica desconoce”. Es decir, avanzar desde lo conocido hacia lo desconocido, abordar correctamente el tema. Sin un conocimiento previo del marco teórico, es difícil iniciar una investigación efectiva.

La Comunicación.

Es una necesidad fundamental del ser humano, constituye el intercambio entre personas permitiendo traducir los pensamientos en actos. Es el punto de partida, donde la incidencia tanto en lo individual como en lo colectivo. Garcés (2011), expresa que “la comunicación es la herramienta clave en la organización esencial para impulsar al gerente al logro de niveles de productividad y eficiencia dentro de las organizaciones” (p. 6). Lo anterior planteado se entiende como un argumento de gran relevancia que debe ser considerado en la función del gerente como agente comunicador, por cuanto van a permitir manejar el lenguaje como un instrumento de cambio.

Asimismo, la comunicación simboliza la columna vertebral de una organización, dependiendo de los directivos aplicarla con la máxima eficacia para llegar a todos los integrantes de la institución, organizando o estructurando los distintos niveles de la misma, por lo tanto una buena organización debe basarse en la clara y libre comunicación entre sus ejecutivos, quienes tienen a cargo el análisis, diagnóstico, planificación y control, destinados a la concreción de resultados, a través de la toma de decisiones, la delegación y motivación, para lograr el alcance de los objetivos de su organización, cuyo eje fundamental es la comunicación.

Asertividad.

Existen diversos autores que abordan el concepto de asertividad, como la capacidad de expresar nuestras ideas, sentimientos y necesidades de manera clara y respetuosa, sin vulnerar los derechos de los demás.

En ese sentido se comprende la comunicación asertiva es una conducta que facilita la expresión clara y equilibrada de ideas, sentimientos y opiniones, promoviendo relaciones respetuosas y efectivas. En el proceso gerencial de la UNELLEZ Guasualito, esta habilidad permite una interacción eficiente entre líderes y colaboradores, favoreciendo la toma de decisiones y el logro de objetivos institucionales. Además, fortalece el ambiente laboral al promover el respeto mutuo y la resolución constructiva de conflictos.

Comunicación Asertiva

Una definición de la comunicación asertiva puede ser la propuesta por Da Dalt de Mangione y de Anglat (2002): “Es la capacidad para expresar sentimientos, ideas, opiniones, creencias, en situaciones interpersonales, de manera efectiva, directa, honesta y apropiada, sin que se genere agresividad o ansiedad” (p.119). Es decir, requiere la capacidad de defender nuestra postura y expresar nuestras necesidades, respetando siempre los derechos y opiniones de los demás. Por consiguiente, la comunicación constituye el pilar de las relaciones humanas y, por ende, es fundamental en el ámbito empresarial, donde influye directamente en la toma de decisiones. Debido a que el ser humano está inherentemente ligado a este proceso, es crucial que la comunicación se base en relaciones interpersonales excelentes, respetando tanto la postura propia como la ajena. Ser honesto y prudente con la información, así como oportuno y directo, conduce a un funcionamiento óptimo en la cultura y el clima organizacional de las empresas.

Clima Organizacional

El nivel organizacional, en el manejo de cualquier tipo de Institución, siempre está expreso por el talento humano que la integra, al igual por las relaciones existentes entre sí. En cada una de estas relaciones existe el intercambio de ideas y comunicación que puede ser exitosa o pueden surgir desacuerdos convirtiéndose en conflictos. De esta manera, el comportamiento que tienen los individuos dentro de una institución hace que el clima organizacional existente genere conflictos por falta de una comunicación asertiva, falta de tolerancia, respeto, entre otros.

Además, el clima organizacional es fundamental en el análisis del funcionamiento de las organizaciones modernas, porque se considera que el ambiente interno o medio específico percibido en una institución marca su progreso. En este sentido, la comunicación, como parte primordial del clima organizacional, permite cualidades y actitudes que ayudan a conseguir la excelencia profesional y, en consecuencia, a mejorar el comportamiento de los individuos en dichas

organizaciones para efectuar cambios a través de la motivación, para hacer que la información resulte productiva, para lograr las metas propuestas, por ello en una organización es esencial la transferencia de información de un individuo a otro.

Por consiguiente, distintos modelos de eficacia de las instituciones, ubican el clima organizacional como uno de los factores más influyentes en la obtención de buenos resultados tanto en los gerentes como en las personas que trabajan en la institución. El poco trabajo en equipo, problemas comunicacionales con el equipo directivo y demás miembros de la entidad donde laboran, incitan a adolecer la calidad laboral, influyendo en el personal en su totalidad; todo ello, trae como consecuencia la indisposición para realizar su trabajo en la institución.

De esta manera, no son las instituciones las que actúan, son el talento humano los que le imprimen al ente social su carácter actuante, a través del desempeño que está en relación directa con el comportamiento humano. Sin embargo, Falcón (2011), señala que el clima organizacional es un atributo que compete por igual al individuo y a la organización, por lo que no se puede considerar como exclusivo ni de uno ni de otro, aunque el individuo mantenga siempre el mayor peso y comunicación interpersonal y refleje la disposición para el trabajo, donde las decisiones se tomen en común entre las partes, debe surgir un ambiente donde el liderazgo fluya sin que se note la diferencia entre gerente y subordinado.

El Recurso Humano

Se erige como uno de los factores más cruciales dentro de cualquier organización, configurándose como una ventaja competitiva distintiva. De esta manera, es relevante que las empresas aseguren el mejoramiento continuo de sus colaboradores. Esto se debe a que el logro de la gestión y el cumplimiento de las metas corporativas dependen directamente de su desempeño. Así mismo, en el ámbito de la gerencia, una organización se considera altamente competitiva cuando su capital humano no solo identifica las estrategias organizativas, sino que también las aplica y se encuentra plenamente alineado con estas. En definitiva, la inversión

en el desarrollo y la alineación del personal resulta fundamental para el éxito sostenido de la organización.

En adición a lo anterior, la gestión del recurso humano, según Herrera Gómez (2001: p.48), se constituye en un: "conjunto de actividades y medidas concretas para operar el área y que tienen un efecto directo sobre los comportamientos, actitudes y aptitudes de las personas dentro del esquema organizacional". Se quiere con ello significar que, la dirección de la organización debe centrar sus esfuerzos en el logro de los objetivos y metas propuestas en un tiempo determinado, de forma conjunta y en consonancia con el personal. Es preciso tener presente que la comprensión de las estrategias requiere de un valor agregado tanto en los procesos como en las personas, con la pretensión de estar en consonancia con las corrientes actuales y fundamentales que, hoy en día, consideran el recurso humano como factor estratégico para su desarrollo y competitividad.

La Transdisciplinariedad

En esta misma línea argumental, la Transdisciplinariedad es un enfoque que va más allá de la simple integración de disciplinas, ya que trasciende sus límites para crear un nuevo marco de referencia y un nivel de conocimiento más avanzado. Este proceso implica la colaboración tanto de académicos como de personas no académicas, con el objetivo de lograr una comprensión más integral y enriquecedora de los temas abordados. Se erige como una perspectiva fundamental para comprender la complejidad del mundo actual:

Tal como lo explica Andrade-Salazar (2023): *"trans" hace referencia a la apuesta por la integración de distintas disciplinas, procesos, métodos, metodologías, experiencias, sentidos y saberes para aproximarse a la comprensión articulada*

En este sentido, la Transdisciplinariedad no se limita a la suma de conocimientos de diferentes campos (multidisciplinariedad) ni a la interacción entre ellos (interdisciplinariedad); va más allá, buscando una comprensión integral que

trascienda las fronteras disciplinarias para lograr una unidad del conocimiento. Su propósito es ofrecer una visión más completa y coherente de la realidad. En este sentido, se hace necesaria una ruptura con la visión paradigmática de la modernidad que fragmenta el conocimiento, para dar paso a una apertura epistémica. Esta nueva perspectiva permite apreciar el mundo como un todo unificado, implicando una visión que desafía la hegemonía unidireccional del pensamiento. El objetivo es trascender hacia un prisma de consenso, comprensión y tolerancia, que se armoniza con los principios y cualidades que definen al individuo posmoderno en una sociedad determinada. Dicha unificación se clarifica a través de un diálogo productivo.

En consecuencia, surge el enfoque necesario de adoptar los valores éticos como directrices de comportamiento, los cuales controlan la conducta de cualquier profesional en su ámbito laboral o social. Se explica, para lograr este tipo de comunicación, es indispensable consolidar una visión transdisciplinaria que posibilite el establecimiento de diálogos disciplinares que surjan de los distintos niveles de la realidad. En el marco de este lienzo transdisciplinario, se genera el compromiso por parte de los actores educativos de buscar las diversas perspectivas que se entrelazan en el proceso pedagógico. Además, es fundamental establecer los pilares de la Transdisciplinariedad para comprender la realidad académica de la institución escolar. Por tanto, la finalidad de integrar las partes en el todo y el todo en las partes, conformando un mosaico de relaciones que interactúan significativamente para consolidar una comunicación efectiva, constructiva, incluyente y respetuosa de la otredad.

MATERIALES Y MÉTODOS

Se realiza una revisión de artículos científicos expuestos por distintos autores, cuyo tema principal es: ¿Cómo es la relación entre la comunicación asertiva y el proceso gerencial en la institución UNELLEZ Núcleo Guasualito? En ese marco valórico se adopta un paradigma pos positivista cualitativo, apoyado en revisión

documental interpretativa y analítica para profundizar en el significado, las dimensiones y las implicaciones de la comunicación asertiva en la gestión organizacional, enfatizando su carácter transdisciplinario. Ahora bien, para emprender el recorrido, el investigador acudió al Método Hermenéutico que expresa Dilthey, (2000: p.55), “interpretación por el uso lingüístico y por las circunstancias históricas”.

Dentro de este orden de ideas, la interpretación, puede tener diferentes significados dependiendo del contexto en que se emplee, aunque su significado básico sea conocido. Es decir, el sentido de una expresión puede variar según las situaciones sociales o temporales en las que se utilice, reflejando las particularidades del momento y el entorno en que se produce su uso. Por lo tanto, la interpretación está influida por el uso lingüístico en situaciones concretas y por las circunstancias particulares del momento. En esta investigación, abordamos a cinco sujetos como informantes: 3 servidores de la oficina de gerencia y 2 miembros de la comunidad operativa, el escenario elegido para el estudio fue la UNELLEZ en Guasualito.

Debe señalarse que, para recopilar la información necesaria, el autor utilizó la observación participativa y técnica de recolección de datos. Se analizaron discursos y observaciones en el contexto organizacional con el objetivo de comprender cómo se manifiesta, percibe y afecta la cultura y la comunicación asertiva. Se emplearon como herramientas un cuaderno de notas y una guía de observación, las cuales fueron complementadas con algunos encuentros dialógicos con los participantes. Adicionalmente, se utilizó un guion para una entrevista estructurada. Para analizar los resultados obtenidos, se aplicaron técnicas específicas de análisis de la información. La interpretación de estos datos revela que la asertividad contribuye de manera significativa a la resolución pacífica de conflictos, mejora la satisfacción laboral y fomenta la participación activa de los colaboradores.

CONCLUSIONES

En relación con los resultados, se pudo constatar que, a pesar de las barreras existentes en el proceso de comunicación dentro del contexto gerencial institucional, la mayoría de los servidores y miembros de la comunidad muestran una actitud positiva y un interés genuino por superar las limitaciones comunicacionales. Esto, en definitiva, busca facilitar una comunicación clara y efectiva que permita la toma de decisiones pertinentes para resolver cualquier situación adversa. De igual manera, la mayoría de los servidores consideran que es fundamental desarrollar los contenidos en mejorar la toma de decisiones. De esta forma, se pretende superar y erradicar las situaciones de deshonestidad, falta de integridad y respeto que se presentan en el entorno de los servidores, estudiantes y demás miembros de la comunidad en general.

Por otro lado, es importante señalar que algunos servidores, así como otros miembros de la comunidad, aún no comprenden plenamente los planteamientos transdisciplinarios que deben prevalecer en el marco de la comunicación y la asertividad, las cuales constituyen un binomio esencial para la construcción de una relación dialógica sana, respetuosa, sincera y productiva en los procesos de gestión y prácticas administrativas. En este sentido, se observa que la concepción transdisciplinaria, que debería considerarse en estos espacios institucionales, aparece diluida, ya que en la institución persiste una visión fragmentada en diversos componentes que dificultan la armonización entre la gestión institucional y las prácticas administrativas.

CONCLUSIONES

En primer lugar, potenciar la autoconciencia y la empatía resulta fundamental, ya que la formación en habilidades emocionales y sociales es esencial para que los líderes desarrollen una comunicación auténtica y respetuosa. Esto, a su vez, favorece la toma de decisiones en la comunicación asertiva, permitiendo a los autores comprender mejor a sus equipos y responder de manera adecuada a las

diferentes situaciones. Cabe resaltar que, fomentar una cultura organizacional abierta es igualmente importante. La institucionalización de espacios de diálogo y retroalimentación contribuye a fortalecer la comunicación asertiva en todos los niveles de la organización, promoviendo un ambiente de confianza y colaboración.

Finalmente, integrar enfoques transdisciplinarios en la formación gerencial representa un paso clave. La educación en liderazgo debe incluir conocimientos de psicología, sociología, comunicación y gestión, ya que esto permite formar líderes más competentes en habilidades comunicativas. En conjunto, estos aportes fortalecen la toma de decisiones en la comunicación asertiva, favoreciendo procesos gerenciales más efectivos y humanos.

REFERENCIAS

- Andrade-Salazar, J. A. (2023). Transdisciplinariedad: un enfoque innovador para la investigación y el conocimiento de los transmétodos. *Revista Multidisciplinaria de Investigación-REMI*, 2(1), 73-93. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8339331>
- Alberti Arturo J. y Emmons Michael L. (1970). Libro "Tu derecho perfecto: una guía para el comportamiento asertivo".
- Da Dalt de Mangione, E y Difabio de Anglat, H (2002). Asertividad y su relación con los estilos educativos familiares. *Interdisciplinaria: Revista de Psicología y Ciencias afines*, 19(2), 119-140
- Dilthey, Wilhelm (2000). *Dos escritos sobre hermenéutica: el surgimiento de la hermenéutica y los esbozos para una crítica de la razón histórica*. Madrid-España: Editorial Istmo.
- Garcés, M. (2011). *La Comunicación Familiar en Asentamientos Subnormales*. Colombia.
- Herrera Gómez, N. (2001). *El recurso humano: factores estratégicos de desarrollo organizacional*. Tesis.
- Nicolescu, Basarac 1996: 37. *La Transdisciplinariedad*. Manifiesto. Multiversidad Mundo Real Edgar. Moría Edición 7 Saberes. Traducción Mercedes Vallejo Gómez. México.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014) *Metodología de la investigación. Cuantitativa-cualitativa y redacción de tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.