

COMUNICACIÓN ASERTIVA COMO DETERMINANTE EN EL CLIMA
ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA CONSECUCIÓN DE OBJETIVOS
EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR PÚBLICO.

PRESENTADO POR:

HEDY CAROLINA ALVARADO FUENTES

PRESENTADO A:

JACKSON PAUL PEREIRA SILVA

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA

BOGOTÁ, MAYO DE 2016

Tabla de contenido

Tabla de contenido	2
Lista de gráficos	3
Resumen.....	4
Delimitación del problema.....	5
Antecedentes	6
Justificación	8
Objetivo general.....	10
Objetivos específicos	10
Marco teórico	11
Desarrollo del trabajo.....	15
Comunicación asertiva para el alcance de los objetivos en las organizaciones del sector público.....	15
Ventajas competitivas dentro de las organizaciones del sector público.....	16
Comunicación asertiva dentro de las organizaciones del sector público	17
Resolución de conflictos en las organizaciones del sector público.....	18
Análisis de estrategias para la solución de conflictos en las organizaciones	19
Conclusiones	21
Referencias Bibliográficas	23

Lista de gráficos

Grafico 1 - Comunicación Asertiva	7
---	---

Resumen

La comunicación asertiva y el clima organizacional forman dos mecanismos de fundamental importancia para la productividad laboral. El clima laboral es un mecanismo básico del proceso de comunicación dentro de la entidad, señal esencial del logro a su éxito.

Al revisar y analizar la situación de las empresas resulta muy común encontrar que una de sus más grandes falencias es la comunicación asertiva desarrollada por sus directivos y colaboradores, comunicación asertiva que se convierte en un dolor de cabeza en el clima organizacional de las entidades, en este sentido, una gestión objetiva y eficiente implica la formación de los empleados y líderes capaces de garantizar el correcto funcionamiento y éxito de las compañías.

Delimitación del problema

La comunicación asertiva indudablemente influye en el desarrollo de la empresa como una catapulta para lograr los objetivos y metas que se traza la compañía, el suceso más grave de la falta de comunicación asertiva se presenta en la conformación de equipos de trabajo funcionales. (Perez L. M., 2016)

Sin embargo a pesar de todos los problemas que con lleva, las organizaciones descuidan por completo la comunicación interna y se niegan a invertir en algo que todavía lo interpretar como innecesario, esto sin duda alguna deteriora el clima laboral situación negativa para la organización. (Ortiz, 2014).

Por lo anterior y teniendo en cuenta que las organizaciones son las partes donde dedicamos más tiempo de nuestras vidas es por esta razón que es importante preguntarnos ¿Cómo llegar a una comunicación efectiva en la organización en empresas del sector público?

Antecedentes

La comunicación asertiva en las organizaciones sin duda alguna establece las relaciones interpersonales entre los grupos de trabajo dentro de la formación de una organización, es muy común que la percepción que se obtiene dentro de una organización desde el punto de vista empleados vs jefes, jefes vs jefes, empleados vs empleados, no es la más alentadora debido a que entre muchos de ellos no existen los términos de una buena comunicación asertiva y eficiente. (Perilla, 2016)

Aunque los antecedentes históricos se han convertido en un reto permanente para los altos niveles de las compañías las investigaciones realizadas en diferentes tipos de empresas, revelan que los mayores problemas para obtener este objetivo se centralizan en un 80% de los casos en los propios niveles directivos, esto gracias al desconocimiento del proceso comunicativo. (Blatto, 2013)

Que hace que una comunicación sea asertiva, básicamente se refiere a la capacidad que tienen las personas de establecer sus puntos de vista y sus razones, logrando expresar un mensaje corporal y oralmente de manera certera, concisa, clara y concreta sin desviar la atención ni la interpretación de lo que quería decir, así mismo manejar sus propias emociones conservándose dentro de un nivel normal y favorable. (Perez L. M., 2016)

La asertividad en la comunicación, logra un acercamiento a través del cual las personas pueden conservarse en una posición dependiente o interdependiente, manifestándose tranquila, estableciendo contacto visual con su oyente y conversando en un tono sereno y seguido.

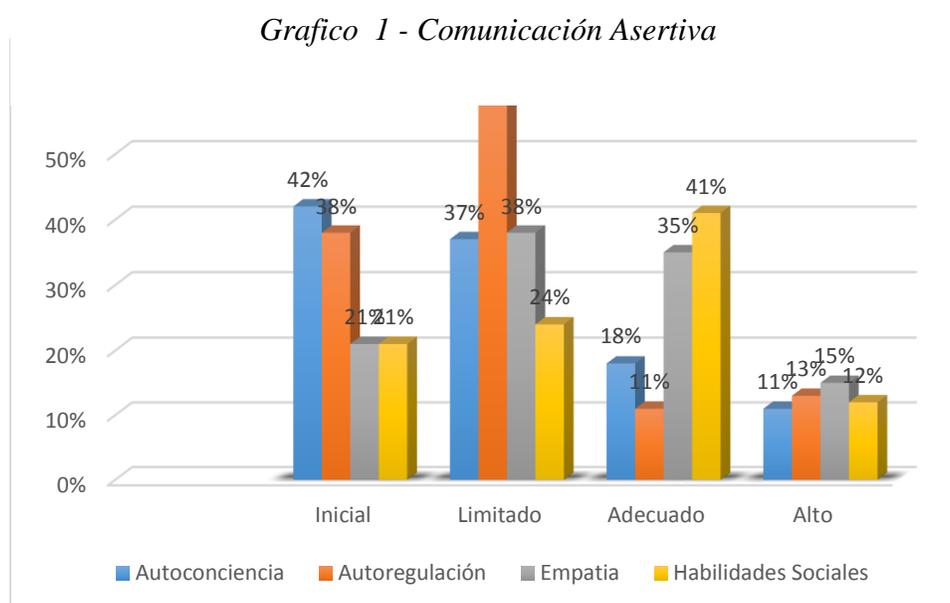
Ser capaz y tener la competencia decirle al otro lo que yo siento, pienso y quiero sin agredirlo y sin cederle al otro que esté por encima de mis principios. (Reyes, 2010)

Se ha identificado una barrera de la libertad donde yo sé hasta dónde puedo ir y hasta donde puede ir el otro, cuando se tiene claro ese límite puedo aprenderse a manejar la emisión, sin ser agresivo ni pasivo y ser capaz de decirle al otro si estoy de acuerdo con lo que me dice o lo que me pide. (Perez L. M., 2016)

El problema puede radicar desde lo socio cultural, este nos lleva a tener una formación de valores de sumisión con el plan de obedecer y tenerle miedo a muchas cosas, la familia interviene

también con mucha fuerza en la capacidad de una comunicación asertiva es donde comenzamos a comunicarnos como grupo y donde comenzamos a tener ciertos roles y de acuerdo a nuestras experiencias familiares asimismo nos comportamos en nuestro alrededor en este caso nuestro trabajo. (Perez L. , 2016)

Un estudio realizado con los directivos de varias compañías, refleja que no existe en los mismos un proceso correcto de las capacidades emocionales que actúan en la asertividad en los métodos expresivos con sus colaboradores, tal como se observa en el siguiente gráfico: (Blatto, 2013)



Fuente: (Blatto, 2013)

En el gráfico anterior se puede analizar, que entre las competencias emocionales que se describen prevalecen las categorías inicial y limitado, por lo que se logró obtener un valor promedio del desarrollo de las competencias emocionales.

Por lo anterior, el nivel directivo de las organizaciones no posee las habilidades para desarrollar una comunicación asertiva como principios en su objetivo laboral. (Blatto, 2013)

Justificación

Diversas cantidades de personas piensan que la mejor y adecuada manera para resolver algún problema o conflicto que se les presenten al caminar de sus días, siempre se tienen que ver relacionados o ligados a la necesidad de agredir a las personas que conforman su entorno ya que se cree que siempre se mostrara como un competidor más ante cualquier discusión, cuando en realidad los mejores comportamientos para aclararlos son sin tener que agredir a las personas y pasar por encima de ellos y viceversa sin ser agredidos y pasen por encima de las convicciones interpuestas. (Blatto, 2013)

Es importante que las personas se concienticen que para solucionar dificultades no es obligatorio agredir a los demás y mucho menos permitir que las personas creen que puedan pensar o tomar las decisiones de nosotros.

Dicho estudio de la comunicación asertiva en las empresas del sector público se hace debido a los resultados imprescindibles que ocasiona las relaciones laborales motivos que no permiten alcanzar los objetivos de una organización. (Funes, 2013)

La idea es lograr que las organizaciones le den la importancia que requiere la comunicación en la gestión empresarial. Es importante explicar que es y cómo funciona la comunicación asertiva; explicar la importancia para el buen funcionamiento de las organizaciones y determinar las ventajas competitivas de la comunicación asertiva.

Por lo anterior la aplicación de la asertividad será de gran ayuda para aumentar la confianza en sí mismo y así estar más seguro de que se tendrá una buena decisión en alguna discusión o problema que se presente y así mismo aprender a manejar las emociones el cual es el objetivo fundamental que impulsa a obtener los mejores trabajos en grupo. (Blatto, 2013)

Se pretende reflexionar y entender que la asertividad se convierta en un entrenamiento o estudio de conducta en cada una de las personas dentro de las organizaciones desde el nivel más alto hasta el nivel más bajo en la compañía, con el fin de que las personas que practiquen estas conductas sean más transparentes, honestas y sin resentimientos en su grupo de trabajo.

Por lo anterior, si las personas que pertenecen a la organización tienen estas capacidades les será más fácil identificar las necesidades y exponerlas de una manera clara y tranquila y lograr ser correspondido con ideas exactas y sin reclamaciones. (Freud, 2002)

En conclusión desarrollar una conducta excelente en cuanto a la comunicación asertiva para optimizar la eficacia de las relaciones personales, modificar los comportamientos positivamente y desarrollar expresiones adecuadas en los temas que permiten que la entidad crezca y se mantenga firme en los objetivos trazados.

El logro va enfocado a que la comunicación produzca los resultados que tanto quiere una organización y así mismo se pueda generar un fortalecimiento tanto interno como ante nuestras competencias, se enfatiza en el entorno de la comunicación en las organizaciones y en cómo una apropiada selección, procedimiento y adecuación de la información hace que las personas miembros de la compañía resulten implicados en el fortalecimiento y la eficacia de la empresa.

Finalmente crear una relación a la que se consideraba que únicamente la parte directiva y altos mandos, necesitaban conocer para desarrollar sus labores y tomar decisiones dejando así a un lado el resto del personal. (Comunicación Empresarial, 2007)

Objetivo general

Analizar la importancia que refleja la comunicación asertiva como determinante en el clima organizacional y su incidencia en la consecución de objetivos en las empresas del sector público.

Objetivos específicos

- Puntualizar el grado de importancia de la comunicación asertiva para el buen funcionamiento y alcance de los objetivos de las organizaciones del sector público.
- Analizar las ventajas competitivas de la comunicación asertiva dentro de las organizaciones del sector público.
- Analizar las estrategias y toma de decisiones como determinantes en la solución de conflictos dentro de las organizaciones del sector público.

Marco teórico

De acuerdo con (Horacio Andrade Rodriguez de San Miguel, 2002) la comunicación organizacional prevalece como un tema de discusión, la comunicación es el origen social más importante dentro de una compañía sin ella no existiría sociedad ni cultura, no es posible percibir una organización sin comunicación, la comunicación es el conjunto integral de mensajes que se intercambian entre los intervinientes de una organización, la comunicación consiente en facilitar y acelerar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la entidad.

La comunicación puede fragmentarse en comunicación interna; indican las actividades realizadas dentro de la compañía a través de diferentes medios de comunicación que conllevan a una información asertiva y clara, una excelente integración y motivación para contribuir con el objetivo del compromiso adquirido. Y la comunicación externa; mensajes que la compañía busca mostrar a los diferentes medios externos con el fin de optimizar o conservar sus relaciones y proyectar una imagen favorable de sus servicios.

El centro de investigaciones de la comunicación corporativa organizacional (Comunicación Empresarial, 2007) afirma que las compañías deben asumir el rol de administrador rol que no suele ser tan sencillo ya que su meta primordial para cumplir con dicho rol es enfocarse en eliminar el individualismo ya que está definido como algo que no encaja en las organizaciones y mucho menos dentro de los procesos que desarrollan los empleados para cumplir con sus compromisos, es por esto que es importante que la empresa se rodee de los “mejores” este será siempre la estrategia de cualquier empresa, cuando se contextualiza la palabra los “mejores” se describen con unas características principales; personas con habilidades tales como técnico funcionales, solución de problemas, toma de decisiones y capacidades para construir relaciones interpersonales.

De esta manera se destaca que las estrategias más efectivas prevalecen de las cualidades que tengan los líderes de las organizaciones entre muchas de ellas las más destacadas e importantes que representan a un líder es la destreza o don del escucha, aprender a tener la habilidad de escuchar hacia las personas permite facilitar las posibilidades de encontrar estrategias que conduzcan al triunfo.

El doctor Sánchez Tabernero, profesor de la universidad de Navarra, nos dice que el excelente directivo es quien se proyecta metas atractivas, generando una pasión y entusiasmo en las personas

que conforman una empresa, cuando se desarrolla el don de escucha hacia las personas es posible obtener ideas que influyen en el buen funcionamiento de las compañías y asimismo permiten lograr oportunidades reales para las mismas.

No es fácil recordar o sacar a la luz que muchas de las compañías que se dedican a actividades diferentes han terminado desafortunadamente en la quiebra, teniendo como respuesta métodos de comunicación tanto internos como externos incorrectos e inconclusos o lo peor ni siquiera han existido.

La metodología de Noel Ocampo (Freud, 2002) revela que el hábito más asertivo de comunicación está planteado para personas que aspiran sinceramente trabajar y desarrollar su habilidades de comunicación, y enfatiza en que la causa primordial de muchos de los problemas sociales que afectan a las personas radican en el modo en cómo se tratan a las personas con quienes viven, trabajan y se relacionan.

En relación con lo anterior, Sigmund Freud (Freud, 2002) padre del psicoanálisis, desarrolla 3 conceptos de la personalidad que afecta enormemente a la comunicación asertiva:

- El superego: Formación por los mandatos sociales y los valores morales inculcados por los padres y otras figuras autoritarias
- El ego: Principio de la realidad que busca el balance entre los instintos del ello y las demandas del superego
- El id o ello: Principio del placer, fuente de toda energía para la personalidad.

De la misma forma el Método asertivo de comunicación (Freud, 2002) afirma la gran importancia de tener un procedimiento de comunicación ya que la falta de dicho procedimiento es la causa de los grandes conflictos en las organizaciones, la inexperiencia de estos procedimientos y de este tema muestra a las personas en relación con la comunicación, no saber cómo afrontar arbitrariedades en la formación de los conflictos con las personas que nos rodean y batallar con los mismos, es en sí una aptitud de indisciplina, que encierra el camino hacia la comunicación y a la respectiva solución de los conflictos entre las personas.

Edén Navarro Rubén (Clima y compromiso organizacional, 2007) determina que todas las organizaciones tienen un distintivo propio que la difiere de otras y que intervienen en la conducta de todo el personal que conforman la empresa, es por consiguiente que se pretende que

todos los líderes deban trabajar fuertemente para crear el contorno de trabajo ideal, que permita llevar a cabalidad los objetivos de la compañía, igualmente lograr satisfacer las necesidades de su personal, cuando este objetivo se logra eficazmente, permite tener en un alto grado de satisfacción a todos los colaboradores, los cuales trataran de dar lo mejor de sí mismos con todo su potencial.

En la Nueva Gestión Pública de Blanca Olías de Lima, (La Nueva Gestión Pública, 2001) (Horacio Andrade Rodriguez de San Miguel, 2002) se desarrollaba comunicación dentro de las compañías como un tema bastante importante y de la cual se llegaba a entender cómo se llevaba a cabo realmente los cambios de información entre las áreas, organizaciones o dentro del entorno en el cual se encuentren, y detalla algunos ejemplos dentro de la empresas y las actividades fundamentales de la comunicación asertiva como comunicar sobre los objetivos de la empresa, la divulgación de la toma de decisiones y las posibles estrategias para los cambios dentro de la misma.

Uno de los grandes problemas más delicados es cuando se habla de la duplicación de la comunicación la cual se define como el resultado de darle crédito a las comunicaciones inconstantes que a las serias, entonces la situación se vuelve en la única versión de comunicación dentro de la compañía, no es lo ideal creer en cualquier tipo de información clandestina no demostrada y originaria de fuentes no claramente detalladas y que a su vez se comunican por medio informales de comunicación. (Horacio Andrade Rodriguez de San Miguel, 2002)

Como importantes características de los rumores hay que puntualizar que suelen ser casi siempre verbales y que se popularizan con mucha celeridad por lo que las entidades tienen que trabajar para lograr que dichos rumores se minimicen y no se desarrollen.

Es importante que exista un método de comunicación serio, bien organizado, confiable y planificado que se encaminen a la solución de los requerimientos o necesidades y que se materialicen en la comunicación de todos los funcionarios de la organización.

En todas las empresas sin importar la actividad a la cual se dediquen se encuentran diversos ejemplo de comunicación interna auténtica y estructurada que se pueden categorizar teniendo en cuenta la orientación en la que fluye la información: comunicación diagonal, comunicación desnivelada y comunicación plana, hay autores que utilizan un impresión detallada para concretar

estos tipo de comunicación direccional, dándoles en nombre de comunicación operativa. (Horacio Andrade Rodriguez de San Miguel, 2002)

Por comunicación operativa se entiende como el camino o las fases de tiene la información de la compañía, diseñado para enfocar y transferir aspectos específicos del transcurrir de la empresa de la cual normalmente son las relacionados con las disposiciones, mandatos e instrucciones entre superiores y subordinados, y los intercambios entre dependencias o áreas del mismo nivel directivo de la compañía. (Horacio Andrade Rodriguez de San Miguel, 2002)

Desarrollo del trabajo

Comunicación asertiva para el alcance de los objetivos en las organizaciones del sector público.

La comunicación asertiva es una destreza que puede desarrollarse para optimizar la calidad de las relaciones personales, emplear la asertividad es saber pedir, saber negarse, para poder conseguir lo que se quiere; respetando al otro y comunicando nuestros sentimientos de forma clara.

La comunicación asertiva es una destreza social, es la manera más correcta de expresarse, y por medio de la cual se muestran ideas, opiniones, sentimientos de forma clara, directa, equilibrada, honesta y respetuosa, sin el propósito de lastimar o afectar. Lo fundamental de la asertividad se enfatiza en solucionar las situaciones de una forma cordial, pero el punto esencial consiste en lanzarse y ser decisivo. (Pérez, 2013).

Dominar la forma de decir o expresar la situación de la discusión sin tener que utilizar la defensa de la otra persona, utilice una frase con la palabra "Yo" si necesita hacerle saber que usted tiene alteraciones fuertes sobre la situación. (<http://www.crnhq.org/>, 2015).

Prexisten 3 formas de comunicación característicos: por la actitud hacia el interlocutor: pasivo, asertivo y agresivo.

- Pasividad.
- Agresividad.
- Asertividad.

Radica en evadir los conflictos dejando a un lado las situaciones que le incomoden o afrontar a los demás con justificaciones y mentiras. Ser asertivo suele ser tolerante, admitir los errores, plantea medidas de solución, ser seguro y calmar la situación tranquilamente a las personas que le agreden personalmente. (Cris, 2016)

Ventajas competitivas dentro de las organizaciones del sector público

La definición de ventaja competitiva no es tan clara cuando se trata de medir una organización, sin embargo se puede llegar a definir que una compañía tiene una ventaja competitiva cuando la diversidad de recursos y capacidades le entrega la posibilidad de tener un desempeño superior al de sus competidores (Porter, 1985).

Igualmente se establece que una compañía posee una ventaja competitiva cuando diseña estrategias conjuntamente con otra compañía de igual potencial y cuando dichas compañías son incapaces de producir los beneficios de esta estrategia, en fin la ventaja competitiva se reduce como la compañía que conlleva a crear valor monetario. (Barney, 1086).

Dentro de las ventajas competitivas también se contempla la eficiencia con la que cada uno de los funcionarios de la empresa realiza sus funciones, esto con el fin de garantizar el objetivo al cual quiere llegar la organización, estas funciones deben ser realizables con compromiso y eficiencia, el profesionalismo con que las ejecuten va ligado directamente a como las personas externas vean a la organización.

La comunicación asertiva como ventaja competitiva a tomado un rol muy importante dentro de las organizaciones, la comunicación sin duda alguna influye en el rendimiento y sostenibilidad de la empresa, el capital humano es tan determinante para el éxito de los objetivos ya que con una excelente comunicación se puede transmitir un mensaje, de forma eficaz sin miedo a generar un clima laboral no adecuado.

Comunicación asertiva dentro de las organizaciones del sector público

Las condiciones de trabajo siempre van a significar situaciones relevantes para el desempeño del trabajo, el grupo social resulta ser un motivo para que las personas trabajen en grupos desarrollando conductas sociales y así ir consolidando los objetivos a los que una organización siempre quiere llegar.

El concepto de comunicación asertiva en las organizaciones se torna relativamente nuevo dentro de la evolución laboral, la cual reconoce la influencia del ambiente de trabajo sobre la conducta de sus miembros.

Conviene, para nuestros propósitos, identificar la comunicación de nuestras organizaciones como el conjunto de percepciones compartidas que los servidores públicos desarrollan en relación con las características de su entidad, tales como las prácticas y procedimientos, formales e informales, que la diferencian de otras compañías e intervienen en su comportamiento.

Un empleado motivado es más productivo que cuando se encuentra insatisfecho dentro de su organización o con las funciones que tiene a su cargo. Así que, la comunicación asertiva dentro de las organizaciones con la causa de la obtención de metas, pues juega un papel importante dentro del clima laboral positivo, que se convierte en un determinante en primer grado de la productividad, por ello, si la comunicación es negativa podemos estar desperdiciando tiempo y conocimiento.

Resolución de conflictos en las organizaciones del sector público

La palabra conflicto es muy común en las organizaciones es un tema inevitable en las organizaciones pero hacen parte de la vida laboral de las personas y su entorno empresarial, es normal y de humanos tener conflictos y sin duda alguna se convierten en un elemento importante para elevar el nivel de aprendizaje y madurez en nuestra vida laboral, lo que no es normal es no saber manejar esta descarga de sentimientos y no encontrar una solución a tiempo, y lo más grave que conduzcan a obtener consecuencias de las cuales no se encuentre ni salida ni solución.

El camino de la resolución de conflicto dentro de las organizaciones no es otra cosa que lograr la habilidad de tener la expresión adecuada de las emociones, saber escuchar a los demás y aprender a buscar alternativas que permitan darle fin a la situación.

Tipos de conflicto:

- Conflictos de relación y comunicación: La comunicación entre las parte es uno de los principales elementos que componen este tipo de conflicto, se define como la falta de interacción con las personas con las cuales se está teniendo la discusión, discusión que inicio por un motivo insignificante y sin interés.
- Conflictos de información: Se caracteriza por la falta de información para tomar disposiciones importantes en la organización.
- Conflicto de intereses: Se determina por el afán de competir con otra persona en algún tema de interés tanto para los intervinientes como para la organización.
- Conflicto de valores: Surge cuando las personas intentan imponer valores a los receptores.
- Conflictos de roles: Causados por órdenes abusivas a los empleados, por cauca de roles, de dominio, de mando, a desigualdades y en estructuras de las compañías entre otras.

La solución de conflictos es la parte decisiva y trascendental de la situación y en su defecto de los individuos donde se pretende intervenir o eliminar la situación. Es indispensable identificar y analizar satisfactoriamente la manera de como los empleados de una compañía observan su situación laboral por medio de una adecuado análisis que identifiquen aquellas áreas de conflicto, establece una objetivo primordial para realizar la mediación de modo que se ejecute un cambio proyectado que conlleve a un mejor bienestar y a una mayor productividad. (Funes, 2013)

Análisis de estrategias para la solución de conflictos en las organizaciones

El conflicto inicia cuando una de las partes observa que la otra se resiste o perturba de forma no positiva sus intereses. Su adjetivo es la diferencia y acoge cuatro características:

- ✓ Conflicto de metas: Por resultados
- ✓ Conflicto cognoscitivo: Pensamientos
- ✓ Conflicto afectivo: Sentimientos y emociones
- ✓ Conflicto de procedimientos: Puntos de vista inconformes.

No existe una estrategia ideal para el manejo de los conflictos, ya que como todo poseen ventajas y desventajas. Las partes directivas de las compañías pueden hacer uso de cualquiera de las 5 estrategias que a continuación serán mencionadas, sin embargo, los expertos en temas organizacionales han logrado confirmar que cada una de las estrategias tiene elección de acuerdo a la situación, y por ende intervienen directamente en las conductas de los empleados (Furnham, 2001).

1. Evasión: Cuando la situación es poco significativa; cuando no se tiene clara la información
2. Ceder: Esta estrategia es recomendable cuando se está equivocado; cuando la discusión es más importante para la otra persona.
3. Compulsión: Cuando se debe tomar una decisión de inmediato o cuando son situaciones contra funcionarios que pueden aprovecharse de conductas “flexibles”, por ser una debilidad.
4. Comprometer: Puede resultar cuando se tienen igual autoridad y anhelan lograr metas; cuando la competencia y la colaboración no tienen éxito.
5. Colaborar: Se utiliza para obtener criterios con diferentes ideas y que para realizarlas se requiere la colaboración de ambos. Esta estrategia solo es posible cuando ambas partes la comparten. (Robbins, Comportamiento organizacional, 2004)

Para aplicar lo anteriormente citado es importante conocer a fondo las situaciones y así identificar cual es la estrategia más efectiva que debemos utilizar. (Robbins, Comportamiento organizacional, 2004)

Dentro de las estrategias que se examinan para lograr dar solución a los problemas que se generan por falta de una comunicación asertiva encontramos las siguientes indicaciones:

1. Análisis situacional

- ✓ Conozca exactamente los motivos del conflicto.
- ✓ Analice los comportamientos de los funcionarios que se encuentran dentro del conflicto.
- ✓ Analice las posibles soluciones frente a la situación.

2. Prepare la comunicación asertiva

- ✓ Estimule la comunicación entre todos los funcionarios que se encuentren implicados en la situación o conflicto.
- ✓ Atender y diseñar preguntas
- ✓ Admitir las palabras libres.
- ✓ Conservar un nivel lejos de lo emocional
- ✓ Enfocarse en la situación, no en el personal.
- ✓ Conservar el principio “ganar, ganar”.

Podemos concluir que no existe la estrategia en la resolución de los conflictos más efectiva, el triunfo obedecerá del enfoque que tengamos del conflicto o problema y las ganancias que pretendamos lograr en las situaciones habidas. (Merlano, 2011)

Conclusiones

Las compañías son sujetas a ser transformadoras de procesos u objetivos todo el tiempo, por lo que es necesario estar permanentemente actualizados e informados de todos los acontecimientos que dentro de ellas surjan. La comunicación asertiva es el centro de todas las compañías por lo que requiere que se mantenga en constante desarrollo.

La toma de decisiones obliga a la parte directiva de la compañía a confiar parte de sus responsabilidades y labores a muchas de las áreas que componen el funcionamiento de la misma, por lo que se requiere de funcionarios más formados y con un gran conocimiento de la compañía, pero con un enfoque más preciso se requiere que el personal sobresalga por la efectividad de su trabajo.

El objetivo principal es lograr que cada una de las personas que componen la compañía dispongan de una comunicación asertiva eficaz y requerida para cumplir con las actividades encomendadas y desarrollarlas a cabalidad, dicha comunicación requiere que sea precisa y acorde a las funciones que se encuentran desempeñando, asimismo el personal que hace parte de la compañía resulta ser más productiva y útil demostrándose más satisfecho y positivo en su trabajo diario.

La comunicación asertiva es un tema que afecta directamente el clima organizacional de la compañía, teniendo en cuenta que si la comunicación se maneja asertivamente y adecuadamente las personas se van a sentir más cómodas, agradables y generaran confianza y credibilidad esto a su vez impactara directamente en la productividad de sus labores.

Es fundamental que los funcionarios se sientan cómodos y tranquilos y así conseguir que posean un sentido de pertenencia hacia la compañía a su vez minimizar la rotación de personal dentro de la entidad novedad que debilita el cumplimiento de los objetivos o metas de las organizaciones, esto también permite que la compañía refleje una buena imagen frente a sus competidores y frente al entorno externo.

No obstante si el funcionario no se encuentra satisfecho con algunas situaciones que pasan dentro de la compañía, es importante que las divulgue, para que la entidad las conozca y no se crean los murmullos de pasillo, sin embargo esta divulgación debe ser asertiva donde se refleje el respeto hacia los demás para lograr que la compañía atienda sus inconformidades, de lo contrario

la compañía lo tratara de la misma manera como usted se dirigió hacia ellos, y nos entraríamos originando un clima organizacional fatal.

Por lo anterior el compromiso de todos los empleados, la comunicación asertiva y el clima organizacional son el éxito del desarrollo de todos los objetivos y metas que la organización se propone para su buen funcionamiento en el entorno en que se desarrolla.

Referencias Bibliográficas

- 7 razones ocultas por las que los empleados se van. (s.f.). En I.
- Barney, J. (1986). *“Strategic Factor Markets: expectations, lack and business strategy”*.
- Blatto. (2013). *Tips para lograr una comunicacion asertiva, eficaz y completa*.
- Clima Organizacional. (2001). En D. A. Pública.
- Clima y compromiso organizacional. (2007). En E. N. Ruben.
- Comunicación Empresarial. (2007). En C. d. CICCO.
- Cris. (2016). *La Asertividad y La Comunicación Asertiva: Libro GRATIS " La Actitud Mental Positiva" Acelera Tu Camino Al Exito*.
- Freud, S. (2002). Método Asertivo de Comunicación . En N. Ocampo.
- Funes, G. G. (2013). *CONFLICTO EN LAS ORGANIZACIONES Y MEDIACIÓN*.
- Furnham, A. P. (2001). *Psicología Organizacional*.
- Horacio Andrade Rodriguez de San Miguel. (2002). La Comunicación en las organizaciones. En C. F. Collado, *La Comunicación en las organizaciones*. Mexico DF.
- <http://www.crnhq.org/>. (2015). *Conflict Resolution Network*.
- <https://lacomunicacionasertiva.wordpress.com/2012/10/26/comunicacion-asertiva/#more-1>. (2016). *La Asertividad y la Comunicación Asertiva*.
- La Nueva Gestión Pública. (2001). En B. O. Lima.
- Merlano, S. (2011). *Conflictos en el campo laboral, estrategias para manejarlo*.
<http://www.eumed.net/rev/cccss/11/sm.htm>.
- Ortiz, H. K. (2014). *La Comunicación Asertiva como Ventaja Competitiva*. Obtenido de Diplomado Alta Gerencia.
- ORTIZ, H. K. (2014). *LA COMUNICACIÓN ASERTIVA COMO VENTAJA COMPETITIVA*. Obtenido de Diplomado Alta Gerencia.
- Perez, L. (2016). *Comunicacion Asertiva - Parte 2* . Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=Hamq7QrHlrM>.
- Pérez, L. F. (2013). *La Comunicación Asertiva. Una habilidad personal y profesional*.
- Perez, L. M. (2016). *Comunicacion Asertiva en la Empresa - 1° Parte*. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?list=PLelUqgJo6lCRylu00faEV0v6dAGIYSIBf&v=sX9e-qZReCl>.
- Perilla, M. F. (2016). *Comunicación Asertiva entre Jefe - Colaborador*. Obtenido de Competencia exitosa en la relación laboral .
- Porter, M. (1985). *Ventaja competitiva*.

Reyes, J. L. (2010). *Asertividad*. Obtenido de Trabajo de Grado.

Robbins, S. P. (1999). *Comportamiento Organizacional*.

Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional*. Mexico.