LAS HABILIDADES LINGÜÍSTICAS Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA UNEFM DE CHURUGUARA

Autores: María Martínez. Yakelin Gutiérrez. Yubeidis Gómez.

Resumen

El objetivo central del estudio fue determinar la incidencia de las habilidades lingüísticas en el clima laboral de los docentes de la UNEFM Núcleo Churuguara. La investigación por su profundidad fue de carácter descriptiva - correlacional y su diseño no experimental; se utilizaron los métodos de análisis y síntesis; asimismo, la técnica de encuesta con su respectivo instrumento (cuestionario). El análisis de los datos se realizó teniendo en cuenta un proceso estadístico descriptivo e inferencial, lo cual permitió arribar a la siguiente conclusión: las habilidades comunicativas y el clima organizacional en los docentes se presentan en un ambiente tenso y molesto, habiendo la necesidad de desarrollar la habilidad de expresión, observación, empatía, creencias, sentido de comunidad y liderazgo directivo. Los resultados subrayan la necesidad de invertir en el desarrollo de las habilidades comunicativas de los docentes y en la creación de un ambiente de trabajo positivo y colaborativo. Finalmente las habilidades comunicativas y clima organizacional, presenta una correlación positiva, es decir que a un mejoramiento de los indicadores: comportamiento democrático, participación, personaliza en la relación con los demás y sobre todo el trabajo en equipo, permite mejorar positivamente el clima organizacional.

Palabras clave: Habilidades lingüísticas, clima organizacional y laboral, correlación, incidencia

Abstrac

The central objective of this study was to determine the impact of linguistic skills on the work climate of faculty at the UNEFM Churuguara campus. Due to its depth, the research was descriptive-correlational in nature and employed a non-experimental design. Methods of analysis and synthesis were used, along with a survey .Data analysis was conducted using descriptive and inferential statistical processes, to the following conclusion: The communication skills and organizational climate of the faculty are characterized by a tense and unpleasant environment, highlighting the need to develop skills in expression, observation, empathy, beliefs, sense of community, and leadership. Furthermore, the relationship between these skills and the organizational climate is also evident. The results underscore the need to invest in developing teachers' communication skills and creating a positive and collaborative work environment. This indicates that improvements in indicators such as democratic behavior, participation, personalized relationships, and especially teamwork, lead to a positive improvement in the organizational climate,

Keywords: Language skills, organizational and work climate, correlation, impact

Introducción

En Venezuela durante los últimos años se ha podido evidenciar una serie de aspectos negativos, como el deterioro que va desde la infraestructura institucional hasta al acceso de empleos bien remunerados, lo que ha llevado al desmejoramiento de las jornadas y los acondicionamientos, la empatía, la implementación optima de las habilidades comunicativas, el desarrollo organizacional idóneo, entre otros factores que inciden en el ambiente de trabajo que deben estudiarse para impulsar el avance de las instituciones. En el caso particular del presente proyecto, se estudian las habilidades comunicativas y su incidencia en clima organizacional o laboral de los docentes de la UNEFM Núcleo Churuguara, municipio Federación del estado Falcón, con el objetivo de determinar de entre las mencionadas variables. En este sentido, (Brasales, 2021) expresa:

"El clima organizacional y el desempeño laboral a nivel mundial han tomado protagonismo en las instituciones sean públicas o privadas, ya que se consideran como variables fundamentales para el eficiente desarrollo y crecimiento a nivel organizacional. Por ello, en la actualidad es de gran relevancia para las organizaciones gestionar de manera adecuada datos que permitan establecer un diagnóstico de la situación actual de los factores que tienen inherencia sobre el desempeño laboral del talento humano. (P14)

Con el desarrollo de esta investigación, se pretende describir cómo las habilidades comunicativas permiten conocer y comprender mejor a las personas y responder de forma solidaria de acuerdo con las circunstancias. Estas habilidades, son innatas en las personas, pues permiten tender puentes hacia nuevos conocimientos distintos al propio ser humano. Se sabe que las personas no nacen con las habilidades comunicativas desarrolladas, sino que en la convivencia se aprenden, se practican y se desarrollan. Por eso se deben utilizar métodos que permitan el desarrollo de la habilidad de expresión, observación y de empatía, procesos que permiten incrementar las oportunidades de conocer lo que piensan y sienten las personas.

En lo que refiere al clima laboral, es aquel que se establece cuando sus trabajadoras y trabajadores tienen orgullo de pertenecer a la institución, trascendiendo la entrega y disciplina que tiene lugar su función, todo esto acompañado de un deseo de asumir nuevas tareas y responsabilidades. Por otro lado, se debe conceder la importancia debida a las personas y reconocer su trabajo, estimulándoles material y emocionalmente; así mismo los directivos deben escuchar a su personal a cargo al momento de tomar las decisiones, para que se dé una participación recíproca.

Es muy importante que las instituciones de educación superior, caso de la UNEFM realicen periódicamente y de forma sistemática, estudios de diagnósticos y planes de mejora sobre

clima organizacional, para detectar puntos críticos y de esta forma poder corregir factores que puedan afectar su motivación o desempeño, así como también efectuar intervenciones en las estructuras organizacionales en conjunto con una planificación estratégica, mejorando los sistemas de comunicación, con el fin de que sus trabajadores tengan mejores logros en sus objetivos laborales y contribuyan a mejorar la productividad de esta casa de estudio.

De acuerdo con las observaciones directas realizadas, se encontró que en el clima laboral se perciben factores desfavorables, porque los docentes particularmente viven disconformidades por intereses como la auténtica satisfacción organizacional, lo que conduce problemas vinculados con la comunicación asertiva, la no comunicación entre el personal y factores vinculados con el óptimo liderazgo educativo. Estos hechos hacen que las actitudes de los docentes sean negativos para comunicarse afectivamente con los demás y establecer una convivencia social armoniosa en su centro de trabajo.

En el Núcleo de Churuguara de la UNEFM las relaciones interpersonales presentan diversos aspectos que afectan la comunicación asertiva entre sus miembros, como por ejemplo la comunicación autoritaria y direccional donde no se consideran las opiniones de los subordinados; también existe debilidad en la capacidad de gestión y toma de decisiones en los directivos de instituciones educativas; lo que devela que las habilidades comunicacionales no se están desarrollando a plenitud y, de una forma u otra pueden estar afectando el ambiente de trabajo.

El devenir del tiempo ha llevado a la humanidad a realizar transformaciones medulares en diversos aspectos y esto se debe a la globalización, al avance científico y al avance tecnológico, lo que ha creado problemas en los países en vías de desarrollo, afectando la educación en general y muchos paradigmas para el abordaje de las realidades o situaciones el contexto educativo, los cuales requieren una mayor atención por parte de los directivos de las instituciones, tal es el caso de la relación entre el clima laboral, la motivación en docentes, las habilidades lingüísticas, la administración de los recursos, la evaluación del desempeño, entre otros factores que directa e indirectamente inciden el entorno de trabajo.

En la revisión documental se encontró que el término clima laboral ha sido empleado en el campo de la administración, la psicología y las ciencias que estudian los grupos humanos y esas prácticas han contribuido a comprender lo importante de su estudio en las organizaciones o instituciones privadas o públicas, así como la necesidad de que los miembros que la integran se sientan involucrados además de motivados a fin de desarrollarse óptimamente en su labor que realizan día a día.

Respecto a lo dicho en líneas anteriores, Portillo (2013) expresa que: “Una buena comunicación, respeto, compromiso, ambiente amigable y un sentimiento de satisfacción son algunos

de muchos factores que puntualizan un clima laboral favorable, una alta productividad y un alto rendimiento" (p.15). En otras palabras, mientras existan las habilidades comunicativas, habrá mayor desempeño productivo y eficaz en las organizaciones dando así lugar a mejores oportunidades de ser reconocidos y surgir de manera eficaz, pudiendo lograr obtener méritos ya sea a cada empleado o a nivel de equipo, con la finalidad de que el medio ambiente humano y físico sea agradable, debido a que es donde desempeña su trabajo diario, alcanzando la productividad institucional.

Por lo expuesto, se debe tener en cuenta que quienes tienen la tarea de llevar adelante la gestión de las organizaciones educativas deben tener la capacidad de concebir, percibir y conducir el cambio para la excelencia educativa u organizacional, vale decir, el director o coordinador debe ser el líder y guía de la institución y actuar motivando, liderando, trabajando y comunicando o interrelacionándose con los partícipes de la labor educativa. En este sentido, Flores (2018), afirma que "Las habilidades lingüísticas, también conocidas como destrezas o capacidades comunicativas, en la cual se incluyen cuatro capacidades muy conocidas que permiten a una persona comprender y producir el lenguaje hablado, para así lograr una comunicación adecuada efectiva" (p. 22).

Con base a lo citado, se puede decir que todos los seres humanos poseen habilidades lingüísticas, pero sin duda, que unos las tienen más desarrolladas que otros, y son estas las que permiten comunicarse. Por tal motivo, en el contexto de trabajo, mediante la interacción el ser humano busca corresponder de la mejor manera a las actividades laborales o personales con el objetivo de satisfacer sus necesidades. Si bien es cierto, el clima laboral puede ser un impedimento que guarda correlación con el desarrollo de la institución y ser un elemento distintivo que incida en el comportamiento de quienes integran la empresa. Razón por la cual, Es importante para las organizaciones comprendan y conozcan las actitudes y las percepciones de los empleados, debido a que incide en la motivación, productividad y satisfacción de los trabajadores.

El estudio de las habilidades lingüísticas y clima laboral de los docentes de la UNEFM Núcleo Churuguara, es fundamental, dado que permitirá conocer los problemas de interrelaciones entre sus miembros institucionales, particularmente del personal, considerándolos como seres social, que no puede vivir aislados porque dentro de sus necesidades está la de relacionarse con el mundo externo e interno.

Como se puede visualizar en los diversos postulados teóricos, las habilidades lingüísticas permiten conocer y comprender mejor a las personas y responder de forma solidaria de acuerdo con las circunstancias. Estas habilidades, son innatas en las personas, pues permiten tender puentes hacia nuevos

conocimientos distintos al propio ser humano. Se sabe que las personas no nacen con las habilidades comunicativas desarrolladas, sino que en la convivencia se aprenden, se practican y se desarrollan. Por eso se deben utilizar métodos que permitan el desarrollo de la habilidad de expresión, observación y de empatía, procesos que permiten incrementar las oportunidades de conocer lo que piensan y sienten las personas. Por su parte, Camacho (2000), señala que:

Hay muchos docentes que tienen problemas para comunicar o comunicarse, desconocen las claves de una comunicación eficaz. Los docentes tienen escasa capacitación en habilidades comunicativas. Considerando estos aportes se aprecia que en toda organización, para que su clima laboral sea el ideal es necesario que sus miembros cuenten con capacidades en el manejo de habilidades comunicativas, como habilidad de expresión, de observación, de empatía, de escritura y motivación. (P.26)

De acuerdo con cita anterior, es muy importante que las instituciones realicen periódicamente y de forma sistemática, estudios de diagnósticos y planes de mejora sobre clima organizacional. El abordaje preliminar se considera como un insumo clave para detectar puntos críticos y de esta forma poder corregir factores que puedan afectar su motivación o desempeño, así como también efectuar intervenciones en las estructuras organizacionales en conjunto con una planificación estratégica, mejorando los sistemas de comunicación. Todo esto generará que las personas tengan mejores logros en sus objetivos laborales y contribuyan a mejorar la productividad de la organización.

En la UNEFM núcleo Churuguara, por medio de observaciones directas se halló que las habilidades lingüísticas de algunos docentes no tienen claridad, carecen de argumentos, de escucha atenta e incluso la comunicación, hecho que se evidencia cuando se les asignan responsabilidades o hacer entrega de las planificaciones académicas, donde a pesar que se les explica detalladamente mediante talleres, y terminan cometiendo imprudencias como entregas de asignaciones en formatos no sugeridos, haciendo cosas que no se les ha solicitado; lo que devela que hay fallas en la interacción no es sincera y fluida, situación que dificulta el estado anímico entre docentes; asimismo, los didácticos se comportan en ocasiones de manera autoritaria, con poca valoración al trabajo y con dificultades para reconocer errores y aciertos, tienen poca actitud empática; al respecto Fernández (2006), añade dos dimensiones que sostienen a dicha variable:

Habilidades para la expresión y para la observación; acerca de la primera afirma que puede tratarse de una locución, un gesto o un movimiento corporal. La expresión permite exteriorizar sentimientos o ideas: cuando el acto de expresar trasciende la intimidad del sujeto, se convierte en un mensaje transmitido del emisor a un receptor. (P.52)

En concordancia con las palabras citadas, constantemente en el quehacer cotidiano del Núcleo Churuguara de la UNEFM se observa la presencia numerosas situaciones de expresión corporal que generan un mensaje inadecuado, el comportamiento exterior, ya sea espontáneo o intencional; asimismo, la expresión facial de gestos o muecas que sugieren elementos negativos o desacuerdos, donde de algún modo emiten mensajes favorables o desfavorables entre los miembros de la comunidad educativa. Prueba de ello se refleja en las llamadas asambleas generales de docentes, donde hay quienes ni si quiera aportan opiniones, otros caen en lo autoritario, unos en las contradicciones y así sucesivamente, lo que conlleva a que se susciten discusiones, malos entendidos, falta de compañerismo y enemistades.

Por otra parte, se puede decir que se reflejan otros elementos esenciales que interfieren en escucha atenta, la percepción de estados de ánimo y sentimientos de los miembros institucionales, así como cansancio, aburrimiento, interés a partir de signos no verbales fundamentalmente en los docentes de ésta institución; de esta manera se puede decir que el clima organizacional se presenta desfavorable, porque existe divisionismos, trabajo deficiente y creencias personales que alejan entre sus miembros y dificultan el desarrollo del sentido de comunidad, y finalmente se percibe antagonismo en la toma de decisiones frente a objetivos institucionales.

En definitiva, el clima organizacional se percibe de modo desfavorable, porque los docentes y el resto del personal viven discrepancias. Estos hechos hacen que las actitudes de los docentes sean desfavorables para comunicarse afectivamente con los demás y establecer una convivencia social armoniosa en su centro de trabajo. En la mencionada casa de estudio las relaciones sociales en una institución educativa no guarda una actitud de conjunto en su quehacer; también existe debilidad en la capacidad de gestión y toma de decisiones en los directivos de instituciones educativas.

Con el desarrollo de la presente investigación, se pretende conocer objetivamente las incidencias que tienen habilidades comunicativas en el clima laboral u organizacional, con el fin de lograr a futuro mediante intervenciones objetivos y metas y como consecuencia construir un clima organizacional armonioso, pero esto se ve desfavorecido cuando el liderazgo directivo falta a la escucha y a la valoración de la opinión de cada trabajador, las reglas no son consensuadas, generando una percepción desfavorable en la mente del empleado acerca del clima o ambiente donde trabaja, influenciado a la vez en gran manera por las creencias personales que este ha adquirido en su vida cotidiana o profesional.

De acuerdo con todo lo anteriormente descrito y argumentado, con la investigación se busca la interpretación integral la organización educativas estudiada, para encontrar un mejor

razonamiento acerca de la misión, la visión y los objetivos de la misma y del entorno en el cual se interviene, el líder docente transformador y contemporáneo, el cual debe contar con las suficientes habilidades lingüísticas que lo conllevarán a reconocer los puntos de encuentro entre la universidad, su personal y así mejorar los intereses propios de cada uno de los sujetos que integran la casa de estudio, contribuyendo de esta forma al liderazgo pedagógico e institucional.

Los resultados que se alcancen con este proceso investigativo permitirá proyectar un plan de desarrollo juntamente con quienes conforman el conglomerado institucional y proponer un plan de mejoramiento permanente, el cual, debe incluir los correctivos pertinentes en el contexto de las habilidades lingüísticas y el clima organizacional. Además, se pretende determinar que el liderazgo ejercido en el entorno laboral se relaciona con pilares que se expresan a través de una concepción sistémica que tiene como anclas fundamentales para su desarrollo, la comprensión del ser humano desde una

Dicha investigación Habilidades lingüísticas y clima laboral de los docentes de la UNEFM Núcleo Churuguara, se justifica porque se observó que los docentes no tienen claridad en su comunicación, carecen de argumentos, de escucha atenta e incluso la comunicación es unidireccional, donde los docentes solo se limitan hacer lo que se les asigna desde los entes directivos. La investigación es importante para que los docentes conozcan su realidad y evalúen sus actitudes y sentimientos que favorezcan un clima organizacional armonioso.

Asimismo, esta investigación tendrá un valor teórico, en tanto determinará la relación entre habilidades lingüísticas y el clima laboral de los docentes de la UNEFM Núcleo Churuguara, contribuye a ampliar la información para apoyar el avance de los conceptos y lineamientos teóricos aplicados a las instituciones de Educación superior, como una contribución a las teorías existentes en materia de clima organizacional. Sirviendo de soporte y apoyo para futuras investigaciones relacionadas al tema.

En la práctica, la investigación se llevó a cabo para determinar la relación que existe entre las habilidades lingüísticas y el clima laboral de los docentes, permitiendo esclarecer en qué medida desarrolla el sentido de comunidad y la vida organizacional de los docentes. En cuanto a la justificación metodológica, el estudio aportó dos instrumentos, uno enfocado en la medición de las habilidades lingüísticas y otro en el clima laboral, los cuales forman parte de las herramientas disponibles para la investigación de estas variables en organizaciones educativas similares. Y en lo social, la investigación permitirá reconocer la importancia de las habilidades lingüísticas y el clima laboral en las instituciones de educación superior en el contexto público.

Además, cabe destacar que el proyecto se desarrolla bajo la línea de

investigación: Aprendizaje y desarrollo humano y, se ubica en la sublínea “aprendizaje, evaluación y mejora del desempeño”. En este sentido, se busca brindar aportes metodológicos para el abordaje de las dimensiones: habilidad de expresión, observación, empatía, creencias, sentido de comunidad y liderazgo directivo, dentro del contexto laboral estudiado.

En el contexto institucional, este estudio proporcionará a las autoridades de la UNEFM Churuguara un diagnóstico fundamentado sobre la relación entre las habilidades lingüísticas de sus docentes y el clima laboral existente. Esta información será crucial para identificar áreas de oportunidad y diseñar estrategias institucionales que fortalezcan el bienestar y la satisfacción del profesorado.

Por otra parte, Los hallazgos de la investigación podrían fundamentar la implementación o ajuste de políticas institucionales orientadas al desarrollo de las habilidades comunicativas de los docentes. Esto podría incluir programas de formación continua, talleres o recursos que mejoren su capacidad para interactuar efectivamente en el entorno laboral positivo, influenciado por una comunicación efectiva, lo que impactaría favorablemente la imagen de la UNEFM Churuguara tanto interna como externamente, atrayendo y reteniendo talento docente de calidad.

Además en el ámbito laboral, al explorar la influencia de las habilidades lingüísticas en el clima laboral, esta investigación podría revelar cómo una comunicación clara y efectiva contribuye a reducir conflictos, aumentar la colaboración y fomentar un ambiente de trabajo más armonioso y satisfactorio para los docentes., lo que generará un desempeño y productividad con un mayor compromiso de los empleados.

Por otro lado, en el ámbito comunicativo – social el presente trabajo apoya al fortalecimiento de las relaciones interpersonales, dado que destaca la importancia de las habilidades lingüísticas para construir relaciones sólidas y efectivas entre los miembros de la comunidad universitaria (docentes, estudiantes, personal administrativo). Porque una comunicación asertiva y empática puede mejorar la colaboración y el sentido de pertenencia.

En el terreno académico, esta investigación podría ofrecer información sobre cómo estas habilidades influyen en la claridad de la instrucción, la interacción con los estudiantes, la gestión del aula y, en última instancia, el proceso de enseñanza-aprendizaje, porque al comprender mejor las habilidades lingüísticas de los docentes, la institución podría diseñar estrategias pedagógicas que también fortalezcan las competencias comunicativas de los futuros profesionales que forma la UNEFM Churuguara.

Bases teóricas

Las variables habilidades lingüísticas o comunicativas y el clima organizacional o laboral poseen un cumulo de información teórica diversa, por tal motivo en este apartado se reflejan

aquellos que se consideran oportunos para cumplir con el objetivo general propuesto por las investigadoras. En función a lo dicho se presentan los siguientes postulados:

Habilidades lingüísticas.

Los seres humanos en su etapa inicial construyen su propio lenguaje a través de las interacciones con el mundo que les rodea, en tanto que su lenguaje se manifiesta, también se va desarrollando su pensamiento lógico y sus habilidades de razonamiento. Según se conoce que "Las habilidades lingüísticas son aquellas que todos tenemos, pero unos más que otros, y que nos permiten comunicarnos, enviar mensajes y recibirlos siempre que en estos mensajes intervenga el lenguaje" (Chub, 2012, p.31).

Para Garrido (2005), las habilidades lingüísticas, se dividen en, habilidades de percepción; esta habilidad abarca la lectura y la comprensión auditiva, que se consideran como las que necesitan de un proceso intelectual; también, las habilidades de producción, se concibe a la parte oral y la escritura, que están asociadas estrechamente a las habilidades de percepción, que como resultado se forman las habilidades de producción, donde entra a tallar el docente, quien debe percibir o saber en qué momento y bajo qué circunstancias desarrollará determinadas habilidades lingüísticas en sus semejantes.

Por otra parte, las habilidades lingüísticas involucran procesos cognoscitivos, ya que el uso del lenguaje implica un uso consciente de sus componentes, aunque esa conciencia no siempre es un conocimiento explícito estos o de sus funciones" (Moreira, 2012, p.25). Las habilidades generales del lenguaje, son necesarias para el aprendizaje de contenidos y, por lo tanto, es un factor influyente para el éxito académico. Las habilidades lingüísticas, no pueden ser vistas como corrientes aisladas, sino como integradas entre sí; es decir, el "usuario es el que intercambia constantemente de receptor a emisor en el mensaje que da o recibe, en una conversación, escuchar cómo nos comunicamos de forma oral, interrumpir en una conversación; al escribir, al leer acerca de una temática para informarnos" (Cassany et al. 2008, p.78).

Habilidad de la comprensión auditiva.

Las habilidades auditivas, permite la construcción de un proceso cognitivo interpretando un significado de naturaleza oral. "Esta forma es sistemática y pedagógica, el escuchar a traviesa métodos como son la selección, interpretación, anticipar y retención del mensaje (micro habilidades)" (Guarneros et al. 2017, p.35). En este sentido, Escuchar, es la habilidad lingüística que sirve para comunicarnos, para convivir y conocer la opinión de los demás. Percibir el sonido, es tener interés en lo que el emisor comunica, para poner atención, analizar, comprender y tener una buena respuesta. Escuchar también implica prestar atención ya que es "el proceso a través del cual se puede dirigir los recursos mentales sobre algunos aspectos del medio, los más

relevantes, o bien sobre la ejecución de determinadas acciones que consideramos más adecuadas de entre las posibles. Hace referencia al estado de observación y de alerta que nos permite tomar conciencia de lo que ocurre en nuestro entorno (Ballesteros, 2002).

Habilidades comunicativas

Los procesos comunicativos requieren del desarrollo de destrezas y habilidades, sobre ello Fernández (2006), sostiene que "Las habilidades comunicativas se puede decir que son los niveles de competencias y destrezas que adquieren los individuos por la sistematización de determinadas acciones a través de las experiencias y la educación que obtienen en el transcurso de sus vidas que les permiten el desempeño y la regulación de la actividad comunicativa". (p.73)

De acuerdo con la cita las personas no nacen con habilidades comunicativas, si no que las van adquiriendo en el transcurso de sus vidas mediatizados por la sociedad. Por su parte, Sánchez (2005), indica que la comunicación, es un proceso complejo de carácter material y espiritual, social e interpersonal que posibilita el intercambio de información, la interacción y la influencia en el comportamiento humano, a partir de la capacidad simbólica del hombre. Representa una forma de interacción humana y no puede verse al margen de la actividad del hombre. Está condicionada por el lugar que ocupa el hombre dentro del sistema de las relaciones sociales y, es a la vez, resultado y condición del proceso de producción.

De lo anterior se deduce que la habilidad son operaciones sistemáticas que se emplean para comprender o resolver una situación, está presente cuando se hace algo cuando se comunica. En este sentido, Arencibia (2007), manifiesta que poseer habilidades para comunicarse y desarrollarlas, constituye un importante factor de adaptación social, toda vez que contribuye al perfeccionamiento de la vida de relación del hombre, a dar calidad a las diferentes actividades que realiza en su vida y, a facilitarle las relaciones sociales en el contexto donde le ha tocado vivir.

Tomando en cuenta el dominio de las habilidades comunicativas, puestas de manifiesto y entendible en un escenario social, entonces la persona ha adquirido talento comunicativo. Por tal motivo, Forgas(2003), señala que el talento comunicativo requiere de un determinado nivel de desarrollo de la inteligencia para saber, saber hacer y saber actuar. Por ello, plantea que en la actualidad las competencias comunicativas forman parte de las competencias profesionales.

Dimensiones de las habilidades comunicativas.

En el presente estudio las dimensiones de las habilidades comunicativas se organizan en función al aporte de Fernández (2006) quien menciona las siguientes: a. Habilidades para la expresión: precisa que la habilidad de expresión puede tratarse de una locución, un gesto o un movimiento

corporal. b. Habilidades para la observación: hace referencia que la habilidad de observación está dada por la posibilidad de orientarse en la situación de comunicación mediante cualquier indicador conductual del interlocutor, actuando como receptor. c. Habilidades para la relación empática: acerca de esta habilidad, dice que está dada por la posibilidad de lograr un verdadero acercamiento humano al otro. En palabras de la investigadora, las nombradas dimensiones son que se considerarán para el estudio de la variable habilidades lingüísticas, dado que mediante ellas se describirá la realidad problemática que se encuentra en el contexto de estudio ya mencionado previamente.

Teoría de la comunicación humana de Alsinas (2001).

Investigar sobre cuál es el objeto de estudio de la teoría de la comunicación, lleva a concluir, tal y como lo hace Alsinas (2001), que "el objeto de estudio de las teorías de la comunicación, es la comunicación humana en sus manifestaciones de la vida cotidiana". Es decir, que estudian y para lo que crean patrones de comunicación. Las teorías de la comunicación, es para el análisis de las interacciones humanas en sus niveles de expresión sobre lo que acontece a su alrededor.

Para Watzlawick (1971), quien expresa que la teoría de la comunicación estudia la capacidad que poseen algunos seres vivos de relacionarse con otros seres vivos intercambiando información. La teoría de la comunicación humana, hace hincapié en que la totalidad se explica afirmando que: cada una de las partes de un sistema está relacionada de tal modo con las otras que un cambio en una de ellas provoca un cambio en todas las demás y en el sistema total.

Todo lo anterior pone en evidencia que la comunicación, antes que nada, es un sistema abierto de interacciones. De hecho, las definiciones de comunicación apuntan a su vertiente interpersonal, relacional. El predominio de los medios de difusión como centro de la reflexión oscurece las aportaciones de todo lo concerniente al diálogo, al vínculo entre seres humanos, a la capacidad de éstos para comunicarse consigo mismo, con los otros y con el entorno físico y simbólico en el que se desenvuelven.

El modelo de comunicación es el diálogo participativo y horizontal. Esto tiende a llevar a un modelo de comunicación de masa centrado en el público y no centrado en los directores o administradores de las organizaciones, como es el caso del entorno de la UNEFM Núcleo Churuguara. Al respecto, Serrano (2012), menciona que en lo que respecta a las masas, la teoría de la comunicación es aquella que se percibe como el nivel de análisis que tiene en cuenta toda manifestación de las relaciones comunicativas.

En resumidas cuentas, las teorías de la comunicación de masas, por lo tanto, son las que se encargan de esquematizar y dar un modelo que nos indique cuál es la manera en la que se llevan a cabo los actos comunicativos, así como sus efectos en cuanto al

tiempo y al espacio dentro de un ámbito social. La teoría de la comunicación es fundamental para este estudio, porque toma en cuenta un proceso comunicativo a partir de la interacción de las personas, el diálogo y la comunicación horizontal son los procedimientos para comprenderse entre las personas.

Teoría de la interacción social como proceso comunicativo para el desarrollo intelectual.

Una de las principales causas que conlleva a la investigación del problema es la deficiencia de habilidades lingüísticas en los docentes en un espacio de educación superior. Por su parte, Vygotsky (1998), señala que el desarrollo intelectual del individuo no puede entenderse como independiente del medio social en el que está inmersa la persona. Tal vez la herramienta psicológica más importante es la comunicación. De modo principal es el lenguaje como medio de comunicación entre los individuos en las interacciones sociales. Progresivamente, el lenguaje se convierte en una habilidad intrínseca y por consiguiente, en una herramienta con la que se desarrolla la comunicación.

Continuando con las ideas anteriores, se puede decir que el lenguaje es la herramienta principal del desarrollo humano en cuanto a su función comunicativa, por tanto es necesario explicitar cómo éste se desarrolla en el individuo y según Vygotsky, primero aparece el lenguaje externo y posteriormente el lenguaje egocéntrico como forma transicional entre el lenguaje externo e interno, o sea, el lenguaje egocéntrico se transforma en lenguaje interno o interiorización del diálogo claro y acertado que debe darse dentro de las organizaciones para su óptimo funcionamiento.

Comunicación organizacional, Goldhaber (1984).

El desarrollo de las habilidades lingüísticas, está directamente relacionado con el proceso de enseñanza aprendizaje que se logre incentivar en las aulas de clases y en todo el contexto educativo. En este sentido, Goldhaber (1984) define la comunicación organizacional como algo que “ocurre dentro de un sistema complejo y abierto que es influenciado por el medio ambiente e influye en él; implica mensajes, flujos, propósitos, dirección y medios empleados se involucran actitudes, sentimientos, relaciones y habilidades personales”

En relación a lo dicho, la comunicación organizacional es el proceso mediante el cual un individuo o una de las subpartes de la organización se ponen en contacto con otro individuo. Esto clarifica el hecho de que la comunicación es una herramienta de trabajo importante con la cual los individuos pueden entender su papel y se pueden desempeñar de acuerdo con él”. Este tipo de comunicación es la clave para que los empleados se sientan motivados a expresarse y estar convencidos de que sus ideas y sugerencias van a ser escuchadas por sus jefes. De esta manera, el personal al estar a gusto se siente más comprometido con su trabajo.

También, al haber una comunicación interna adecuada se van a evitar malos entendidos y las tareas establecidas por la organización van a cumplirse de manera efectiva. Para que se lleve con éxito, se debe informar a los empleados acerca de la información relacionada con su trabajo dentro de la organización; información específica de su trabajo, para saber qué, cómo y cuándo hacerlo; y por último información general de la empresa, para mantener o mejorar sus relaciones interpersonales y así proyectar una imagen favorable de la organización.

Clima institucional.

En la literatura revisada se halló que el concepto de clima institucional, no está separado del concepto del clima organizacional, concluyendo que no existe una definición precisa del clima institucional, sin embargo para aproximarse a un límite teórico entre clima organizacional y clima institucional, se considera los aportes de Alonso (s.f), el clima institucional lo presenta como el conjunto de características permanentes, que describen una organización. Es la percepción del Sistema Institucional junto con otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivaciones de las personas que trabajan en una organización. En resumen, el clima institucional se refiere al conjunto de características del ambiente de trabajo percibidas por las diversas actores y asumidas como factor principal de influencia en su comportamiento.

Teoría social cognitiva de Bandura (1987) para promover el clima organizacional.

De acuerdo a Bandura (1987), en su teoría social cognitiva propone un modelo de comportamiento humano que destaca el rol de las creencias autorreferentes, rechazando la indiferencia conductista hacia los procesos internos. En esta perspectiva, los individuos van a ser vistos como proactivos y autorreguladores de su conducta más que como reactivos y controlados por fuerzas ambientales o biológicas La teoría de Albert Bandura ha sido identificada en un primer momento como Teoría del Aprendizaje Social. Sin embargo ya en el año 1985 el autor la redefiniría como Teoría Social Cognitiva, por entender que su teoría se ha preocupado siempre por la comprensión de fenómenos psicológicos, tales como la motivación y la autorregulación, que van mucho más allá del aprendizaje

En la teoría social cognitiva el aprendizaje será concebido principalmente como una adquisición de conocimiento a través del procesamiento cognitivo de la información. Por todo esto, sumado el interés del autor por diferenciar su postura de otras teorías del aprendizaje con enfoques diferentes, la teoría pasó a denominarse Social Cognitiva, en donde la parte social será patente en su reconocimiento del origen social de los pensamientos y acciones humanas y la dimensión cognitiva en el reconocimiento de la contribución de los procesos de pensamiento a la

motivación, la emoción y la conducta humana. Bandura (1987)

Teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo (1924).

La teoría de las relaciones humanas (también denominada escuela humanística de la administración), desarrollada por Elton Mayo y sus colaboradores, surgió en los Estados Unidos. Fue básicamente un movimiento de reacción y de oposición a la teoría clásica de la administración. La teoría clásica pretendió desarrollar una nueva filosofía empresarial, una civilización industrial en que la tecnología y el método de trabajo constituyen las más importantes preocupaciones del administrador. En consecuencia, la teoría de las relaciones humanas surgió de la necesidad de contrarrestar la fuerte tendencia a la deshumanización del trabajo, iniciada con la aplicación de métodos rigurosos, científicos y precisos, a los cuales los trabajadores debían someterse forzosamente.

En conclusión, la teoría de las relaciones humanas trae consigo una nueva visión, dentro de las instituciones, sobre la naturaleza del hombre, ya que concibe al trabajador no como un ente económico, sino como un ser social con sentimientos, deseos, percepciones, miedos y necesidades que lo motivan a alcanzar ciertos objetivos, donde a través de los estilos de liderazgo y las normas del grupo se determina, los niveles de la calidad educativa. Elton Mayo (1924 - 1927), establece que cuando la administración estimula a que los empleados trabajen más y con mejor calidad, la organización cuenta con relaciones humanas eficaces, cuando el ánimo y la eficiencia se deterioran, se considera que las relaciones humanas no son eficaces.

Marco metodológico .

En este apartado, la investigadora señala los procedimientos epistémicos persigue la investigación y a los cuales se les pretende dar cumplimiento, éstos son los que marcarán el camino que seguiría el proceso investigativo en este sentido el presente estudio estuvo enmarcado en una investigación de diseño no experimental de tipo correlacional, no experimental, porque “se hizo sin manipular deliberadamente las variables, y en las que sólo los fenómenos observados en su entorno natural para analizarlos.” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.152).Diseño correlacional, porque “se dirige a la determinación del grado de relación entre dos o más variables de interés de la misma muestra de sujeto o el grado de relación entre dos fenómenos o sucesos observados.” (Sánchez y Reyes, 2006, p. 79).

en cuanto a el nivel de investigación fue de campo y de carácter descriptivo, en virtud que está referido a la caracterización de un hecho específico y concreto. Al respecto, Arias (2006), la investigación de campo está definida como “aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones

existentes. (p. 31) es de campo ya que los datos serán extraídos del contexto objeto de estudio, sin pretensiones de manipular las variables que conforman el tema que se investiga.

Con base a lo planteado, se tiene que la investigación se desarrollará en función de describir las correlaciones entre las variables y naturaleza del problema seleccionado, que de acuerdo a Arias (2002) “la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno o grupo con el fin de establecer su estructura y comportamiento” (P. 22). Es por esta razón, que se llevará a cabo una investigación descriptiva de campo la UNEFM Núcleo Churuguara, a fin de determinar la correlación de las variables.

Ahora bien en cuanto a la población y muestra para la presente investigación la población estuvo conformada por el personal que labora en la organización estudiada, conformada por 60 docentes de los programas municipalizados, ocho miembros del personal administrativo y 12 del personal obrero: no se realizo un proceso de muestro, dado que la población es accesible en su totalidad, y no será necesario extraer una muestra.

Una vez obtenidos los elementos teóricos fundamentales para el desarrollo de la investigación y definidos el tipo y diseño de la misma, se hace necesario precisar las técnicas e instrumentos de recolección que nos permitan obtener los datos de la realidad. Arias (2006)“se entenderá por técnica el procedimiento o forma en particular de obtener datos o información”. (p.67). Para la recolección de los datos en el presente proyecto, se utilizó como técnica la observación, la encuesta utilizando como instrumento principal el cuestionario Mixto, estructurado con un número de 16 ítems dicotómicos, es decir, de opciones de respuestas cerradas de Sí y No, y por otra parte contó con ocho (8) interrogantes de escala Likert, el cual estuvo acompañado de un instructivo donde se indicará el propósito del mismo y como deberá ser llenado.

Resultados y discusión

La presente discusión se centra en el análisis de los resultados obtenidos a través de una encuesta aplicada a 80 miembros del personal docente del Núcleo de la UNEFM en Churuguara. El objetivo principal de este estudio fue explorar la incidencia de las habilidades lingüísticas en el clima laboral de los docentes. Los resultados revelaron una distribución diversa en cuanto a las habilidades lingüísticas de los docentes. Algunos ítems de la escala Likert mostraron una tendencia hacia la percepción positiva de sus propias habilidades comunicativas, destacando la capacidad para expresarse con claridad y coherencia. Sin embargo, también se identificaron áreas de oportunidad. Por ejemplo, un número significativo de docentes expresó dificultades para adaptar su lenguaje a diferentes contextos y audiencias, lo que sugiere la necesidad de fortalecer la flexibilidad comunicativa.

En cuanto a las preguntas dicotómicas, un alto porcentaje de docentes afirmó

utilizar estrategias para mejorar su comunicación, como la lectura constante y la participación en talleres. No obstante, una proporción considerable admitió no recibir retroalimentación regular sobre su desempeño comunicativo, lo que podría limitar su desarrollo profesional.

La evaluación del clima laboral arrojó resultados mixtos. Algunos aspectos fueron valorados positivamente, como el respeto entre colegas y la percepción de un ambiente de trabajo colaborativo. Sin embargo, otros factores mostraron áreas de preocupación. Un número importante de docentes expresó insatisfacción con los canales de comunicación interna, considerándolos poco eficientes. Además, se identificó una percepción de falta de reconocimiento y valoración del trabajo docente, lo que podría afectar la motivación y el compromiso.

Correlación entre Habilidades Lingüísticas y Clima Laboral: Un Vínculo Evidente

El análisis de correlación reveló una relación significativa entre las habilidades lingüísticas y el clima laboral. Los docentes que percibieron sus habilidades comunicativas como sólidas tendieron a reportar una mayor satisfacción con el clima laboral. Específicamente, la capacidad para comunicarse de manera efectiva se asoció con una mayor percepción de colaboración, respeto y reconocimiento.

Por otro lado, los docentes que identificaron dificultades en sus habilidades lingüísticas tendieron a expresar mayores niveles de insatisfacción con el clima laboral. La falta de claridad en la comunicación y la dificultad para expresar ideas se relacionaron con una percepción de falta de apoyo y reconocimiento.

El estudio de las habilidades lingüísticas y su incidencia en el clima laboral de los docentes de la UNEFM de Churuguara, invita a explorar una conexión sutil pero potencialmente poderosa en el tejido de la vida institucional. Debido a que parte de una realidad palpable, una atmósfera laboral descrita por los propios encuestados como "tensa y molesta". Esta percepción, lejos de ser anecdótica, resuena con las observaciones de Licker (1989), quien señala cómo los entornos autoritarios erosionan la calidad del trabajo. En el contexto de la UNEFM Churuguara, esta tensión parece manifestarse en un síntoma preocupante: el incumplimiento de las tareas asignadas. Los docentes, inmersos en un ambiente poco grato, experimentan una merma en su compromiso y eficacia, un reflejo directo de cómo el contexto emocional moldea la acción.

La investigación se aventuró a explorar esta intrincada relación entre las habilidades lingüísticas y el clima laboral, se partió de la premisa simplista de que una buena comunicación resolverá todos los problemas, pero sí se reconoce su potencial como un factor influyente en la dinámica interpersonal y en la percepción general del ambiente de trabajo. Al analizar las habilidades lingüísticas de los docentes de la

UNEFM de Churuguara, se buscó identificar posibles áreas de mejora que puedan, a su vez, impactar positivamente el clima laboral. La falta de claridad en la comunicación interna genera confusión y frustración, alimentando la tensión, la dificultad para expresar desacuerdos de manera constructiva conduce a conflictos no resueltos que enrarecen el ambiente, la ausencia de canales de comunicación efectivos impide que las preocupaciones del personal sean escuchadas y atendidas, contribuyendo a la sensación de malestar.

Por su parte, desde la visión de Goleman (1995) sobre el impacto de las emociones negativas añade una capa de profundidad a esta problemática. Las "emociones tóxicas" generadas por un ambiente laboral adverso no son meros estados de ánimo pasajeros; actúan como bloqueos emocionales que directamente impactan la productividad individual. Un docente que se siente constantemente frustrado, ansioso o desmotivado difícilmente podrá desplegar todo su potencial en la planificación de clases, la interacción con los estudiantes o la participación en actividades institucionales. Los resultados preliminares, al revelar que el personal realiza su trabajo en un ambiente no satisfactorio, pintan un panorama que exige atención y comprensión.

En última instancia, esta investigación aspira a ofrecer una perspectiva informada sobre cómo las herramientas del lenguaje pueden ser utilizadas no solo para transmitir información, sino también para construir un entorno laboral más saludable y productivo en la UNEFM de Churuguara. Al comprender la conexión entre las habilidades lingüísticas y el clima laboral, se pueden proponer estrategias concretas que fomenten una comunicación más efectiva, mitiguen la tensión y, en última instancia, mejoren la calidad del trabajo y el bienestar de los docentes. La voz de los encuestados, que clama por un ambiente menos tenso y molesto, nos impulsa a explorar si el dominio del lenguaje puede ser, en parte, la clave para transformar esa realidad.

Conclusiones

Los resultados de este estudio resaltan la importancia de las habilidades lingüísticas en la configuración del clima laboral docente. La comunicación efectiva no solo facilita la transmisión de conocimientos, sino que también fomenta un ambiente de trabajo positivo y colaborativo. Las habilidades comunicativas y el clima organizacional en los docentes de la Institución Educativa de la UNEFM Núcleo Churuguara, a veces son favorables, es decir que hay necesidad de desarrollar la dimensión habilidad de expresión, observación, empatía, creencias, sentido de comunidad y liderazgo directivo.

La dimensión habilidad de expresión con el variable clima organizacional, presenta una correlación positiva baja. Esto significa que tanto el conocimiento como la práctica de la dimensión y la variable tienen un intensidad positiva, pero baja y que se debe mejorar los indicadores claridad en la comunicación fluida,

comunicación asertiva y argumentación entonces se mejora las creencias, el sentido de comunidad y el liderazgo directivo.

Con respecto a la correlación entre la variable habilidades comunicativas y la variable clima organizacional, se observa que presentan una correlación positiva moderada. Lo cual indica que hay una gran responsabilidad de fortalecer la expresión, observación y empatía con el propósito de subsanar algunas deficiencias que afectan las creencias, el sentido de pertenecer e identificarse con la institución y sobre todo la percepción ante las órdenes y procedimientos aplicada por el director.

Referencias Bibliográficas

Alonso, B. (s.f.). *Clima Institucional*. UGEL 03. https://www.google.com/search?q=http://www.ugel03.gob.pe/pdf/1004buso30c.pdf

Alsinas, M. (2001). *Teorías de la comunicación. Ámbitos, métodos y perspectivas*. Universidad Autónoma de Barcelona.

Arencibia, M. (2007). *Sociedad cubana: Gran escuela educadora de valores revolucionarios*. Tabloide VIII Seminario Nacional para Educadores.

Arias, F. (2004). *El proyecto de investigación, introducción a la metodología de la investigación científica*. Editorial Episteme.

Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación: Guía para su elaboración*. Editorial Episteme.

Bandura, A. (1982). *Teoría del aprendizaje social*. Espasa Calpe.

Bandura, A. (1987). *Pensamiento y acción*. Martínez Roca.

Camacho, S. (2000). *Técnicas de comunicación eficaz para profesores y formadores*. Marfil.

Carrasco, S. (2014). *Metodología de la investigación científica: Pautas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. San Marcos.

Chiavenato, I. (1999). *Administración de recursos humanos* (5.ª ed.). http://www.higuiene-y-seguridad.pdf.html

Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos* (3.ª ed.). McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. Thomson.

Fernández, C. (2006). *La comunicación en las organizaciones*. Trillas.

Flores, M. (2018b). Las habilidades lingüísticas en el aprendizaje de los estudiantes. *Scielo*, *22*.

Gonçalves, A. (2008). *Fundamentos del clima organizacional*. Sociedad Latinoamericana para la Calidad (SLC).

Govinden, L. (1985). *Introducción a la estadística*. Paidos.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill.

Likert, R. (1974). *El clima de trabajo en las organizaciones: Definiciones, diagnósticos y consecuencias*. Trillas.

Litwin, G., y Stringer, R. (1968). *Motivación y clima organizacional*. Harvard University Press.

Sánchez, H., y Reyes, C. (2006). *Metodología y diseño de la investigación científica*. Visión Universitaria.

Polar.https//biblio fep.fundacionempresaspolar.org

Solaeche, M. (2010). *Hanni Ossott El rapto existencial en su poesía en Poesía venezolana dispersa y permanente"*. pp. 139.147. Ediciones Astro Data S.A. Caracas. Venezuela