

Artículos Originales

¿Cómo la tecnología promueve la construcción de un clima laboral alineado a la cultura de paz?

How does technology promote the construction of a work environment aligned to a culture of peace?

Información

Fechas:

Recibido: 04/11/2022

Aceptado: 22/12/2022

Publicado: 31/12/2022

Correspondencia:

Rosario Puertas-Hidalgo
rjpuertas@utpl.edu.ec

Conflicto de intereses:

En esta publicación no se presentó ningún conflicto de interés.

Financiación:

Ninguna.

Autorías

Rosario Puertas-Hidalgo¹  0000-0002-9545-2223

Cesibel Valdiviezo-Abad²  0000-0003-4816-4752

¹Universidad Técnica Particular de Loja, Facultad de Ciencias Sociales, Educación y Humanidades, Departamento de Ciencias de la Comunicación, Loja, Ecuador.

²Universidad Técnica Particular de Loja, Facultad de Ciencias Sociales, Educación y Humanidades, Departamento de Ciencias de la Comunicación, Loja, Ecuador.

Contribución de autorías

Todas las personas firmantes han contribuido por igual en la investigación y la elaboración de este trabajo.

Cómo citar este trabajo

Puertas-Hidalgo, R. R., & Valdiviezo-Abad, C. (2022). ¿Cómo la tecnología promueve la construcción de un clima laboral alineado a la cultura de paz?. *Revista de Cultura de Paz*, 6, 321–337. <https://doi.org/10.58508/cultpaz.v6.160>

RESUMEN

Introducción: la cultura de paz tiene un enfoque integral para prevenir la violencia y los conflictos, que se ha ampliado a los lugares de trabajo, vinculando a las normas escritas y no escritas que deben ser seguidas para su adecuado funcionamiento.

Método: la metodología de investigación que se utiliza en este artículo es la investigación documental que, como cualquier metodología de investigación científica, sigue un proceso sistemático para describir el papel que tiene la tecnología para fomentar la cultura de paz y el clima laboral en las organizaciones.

Resultados: el gobierno corporativo se encarga de generar una cultura de paz, al igual que un clima laboral en las organizaciones, con el apoyo de los colaboradores motivados que trabajan con mayor compromiso y productividad, pero con la visión estratégica de la alta gerencia. Las organizaciones utilizan la tecnología para promover la productividad, automatización e innovación en los procesos, incluso desarrollar nuevas destrezas y habilidades, favorecer el diálogo, entre otros. En los últimos años, la tecnología ha revolucionado la humanidad y, también, alimenta el estrés, agotamiento e incluso la falta de compromiso de los trabajadores al utilizar técnicas intrusivas de supervisión.

Conclusiones: considering that the coexistence of human beings is complex, the work environment and the culture of peace are key elements in the healthy life and growth of organizations, which improve the well-being, resilience and level of commitment of workers.

Palabras clave: cultura de paz; clima laboral; bienestar laboral; comunicación organizacional; tecnología y ambiente laboral.

ABSTRACT

Introduction: the culture of peace has a comprehensive approach to preventing violence and conflict, which has been extended to the workplace, linking it to the written and unwritten rules that must be followed for its proper functioning.

Method: the research methodology used in this article is documentary research which, like any scientific research methodology, follows a systematic process to describe the role of technology in fostering a culture of peace and work climate in organizations.

Results: corporate governance is responsible for generating a culture of peace, as well as a work environment in organizations, with the support of motivated employees who work with greater commitment and productivity, but with the strategic vision of top management. Organizations use technology to promote productivity, automation and innovation in processes, including the development of new skills and abilities, and to encourage dialogue, among others. In recent years, technology has revolutionized humanity and also fuels stress, burnout and even disengagement of workers by using intrusive supervisory techniques.

Conclusions: considering that the coexistence of human beings is complex, the work environment and the culture of peace are key elements in the healthy life and growth of organizations to improve the well-being, resilience and level of commitment of workers.

Key Words: culture of peace; work environment; occupational wellbeing; organizational communication; technology and work environment.

Introducción

La paz es, esencialmente, el respeto a la vida, aunque no es la ausencia de conflictos, sino un proceso positivo, dinámico y participativo que promueve el diálogo y la solución de conflictos (UNESCO, 1989-a; UNESCO, 1989-b).

La cultura de paz busca prevenir la violencia y los conflictos, basándose en un conjunto de valores, actitudes, tradiciones, comportamientos y estilos de vida propicios para el fomento de la paz entre las personas, los grupos [...]” (Naciones Unidas, 1999). Su propósito trasciende los límites de los conflictos armados para llegar a las escuelas y los lugares de trabajo, los parlamentos y las salas de prensa, las familias e incluso los lugares de recreo (UNESCO, 2022).

El enfoque integral de la cultura de paz involucra a las organizaciones. En las organizaciones se vincula a normas escritas y no escritas que deben ser seguidas para su adecuado funcionamiento. La pandemia Covid-19 replanteó y puso a repensar la actuación de las organizaciones frente a sus públicos objetivos, y, más aún, de cara a los públicos internos, poniéndolos como los más importantes y de más alto valor para su crecimiento y éxito.

Los colaboradores son el motor de una organización. Quieren ser valorados y participar activamente en el lugar en el que pasan la mayor parte de su tiempo; pero, también, se convierten en los voceros de la organización entre ellos mismos y al externo. Por lo tanto, deben ser la prioridad de la comunicación corporativa en las organizaciones (Lojo, 2019, p. 85).

El acceso a Internet a nivel mundial se incrementó notablemente durante la pandemia. A julio de 2022 se tienen 5.03 billones de usuarios con un tiempo promedio de 6 horas 49 minutos al día (DataReportal, 2022). Es evidente que se está viviendo una era digital, probablemente, la época con la más alta tasa de acceso a Internet (63,1%), y con un fuerte potencial de crecimiento (DataReportal, 2022).

Implementar tecnología impacta de manera positiva en el ambiente laboral de las organizaciones (Mauleón, 2022). Los recursos tecnológicos y en sí, toda la tecnología, son claves en el clima laboral de una organización para que los trabajadores se sientan apreciados, involucrados en la toma de decisiones, las interrelaciones personales entre compañeros (comunicación informal), entre otros aspectos, que a largo plazo benefician en el crecimiento organizacional.

Muchas organizaciones están apostando por fortalecer el clima laboral y por generar una cultura de paz, de acuerdo con Jaime Arrieta, CEO de BUK -software integral de recursos humanos-, quien dice que “está demostrado que las personas que son más felices en sus compañías, tienen una mayor productividad en su trabajo, logrando cumplir mejor sus metas y permitiendo que la compañía pueda continuar creciendo” (Sustentable Diario, 2019).

Incorporar e impulsar el uso de la tecnología en la dinámica organizacional y, más aún, en el área de gestión de los recursos humanos es una necesidad de las organizaciones para potenciar ambientes laborales pertinentes y una cultura de paz que permita no solo el bienestar de los colaboradores sino también espacios amigables y de crecimiento personal y profesional. La tecnología “ha revolucionado los espacios laborales por completo, dando lugar a la aparición de nuevas formas de trabajo, gestión, comunicación y organización” (Rindegastos, 2018).

¿Qué es el bienestar laboral?

El bienestar es la búsqueda activa de actividades, opciones y estilos de vida que conducen a un estado de salud integral de las personas (Global Wellness Institute, s/f). Sin embargo, también, podría considerarse una responsabilidad individual y propia de cada ser humano, ya que, es una búsqueda de elecciones propias, comportamientos y estilos de vida (Global Wellness Institute, s/f). A esto se suma que, en la conquista del bienestar, el entorno físico, social y cultural en el que viven y se desenvuelven influye directamente en el estado integral de la persona.

El bienestar laboral se debe considerar, en la actualidad, como una de las variables más importantes en el comportamiento organizacional, al ser uno de los elementos socioculturales de la organización (Calderón, 2016), ya que involucra directamente al colaborador.

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022), define como entorno de trabajo saludable el conjunto de áreas y servicios disponibles o que se encuentran presentes en un área y que permiten que se cuide la salud del trabajador; por tanto, la creación de espacios saludables no consiste solo en evitar perjuicios a la salud, sino en fomentar una vida saludable para mejorar la salud de dichos trabajadores y de fomentar una economía circular para evitar un deterioro del medio ambiente.

En este sentido, la OMS (2022), al referirse a la salud laboral, tiene como objetivo fomentar y mantener el más alto nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones, prevenir todos los daños a la salud por las condiciones de su trabajo y protegerlos contra los riesgos para la salud.

La salud en el trabajo y el ambiente de trabajo saludable son los más grandes valores que se puede ofrecer a los individuos, las comunidades y los países. La salud ocupacional es una importante estrategia no únicamente para salvaguardar la salud del trabajador, sino también para contribuir positivamente a la productividad, calidad de productos, motivación de trabajo, la satisfacción del empleo y de esta manera incrementar la calidad de vida de las personas (OMS, 1995, p. 11).

El bienestar laboral, para Calderón (2016, p. 240), es un “conjunto de valoraciones y sentimientos respecto al grado en que una persona experimenta un

estado de satisfacción general con los diferentes aspectos de su situación laboral”, lo que, efectivamente, pudiera experimentarse en el lugar de trabajo. Mientras que, para Castañeda Herrera *et al.* (2017), el concepto de bienestar se relaciona con la calidad de vida laboral, que va más allá de la trascendencia y busca el desarrollo humano integral de las personas en las organizaciones.

Por otra parte, se habla de un bienestar multidimensional que, según el Global Wellness Institute (s/f), implica varios elementos que requieren un trabajo disciplinado por parte de las personas, ver Figura 1.



Figura 1. Bienestar multidimensional.

- El **físico** hace referencia a mantener un cuerpo sano a través de buenas prácticas como ejercicio, una balanceada nutrición, horas mínimas de sueño y otros factores.
- Lo **mental** se vincula directamente con el cerebro y tiene relación con el permanecer en un entorno de aprendizaje constante, a resolver problemas de forma pacífica, a promover la creatividad, entre otros.
- El **emocional** requiere una conexión entre el cerebro y las emociones tanto para expresar los sentimientos como también para comprender los sentimientos de los demás, a ser empáticos, a ser conscientes de las realidades.
- El **espiritual** lleva a la búsqueda de la conexión superior y fuera de la existencia humana. Al vínculo que trasciende la presencia terrenal del ser humano.
- El **social** es uno de los elementos innatos del ser humano, es la convivencia y la interacción entre seres humanos.
- El **ambiental** busca fomentar la responsabilidad con el cuidado del entorno en el que se habita y a tomar acciones de conservación del planeta tanto para el propio bienestar como para el de las personas alrededor.

Queda claro que el bienestar es la suma de varios factores que pueden depender de una organización, pero más allá de eso, dependen de la voluntad y del accionar de cada persona. Sin embargo, ¿al hablar de bienestar se podría hablar de felicidad?

Si bien, son dos terminologías que guardan una estrecha relación, no comparten el mismo significado. A continuación, el Global Wellness Institute (2021) describe lo que estos términos tienen en común y cómo difieren en su concepto, uso y asociación.

Diferencias	Similitudes
Se relaciona con la intención, la acción, las actividades	Percepción de un estado de ser
Tiene una dimensión física prominente	Tiene una dimensión mental/emocional prominente
Los consumidores lo asocian con estilos de vida saludables, elecciones y ofertas de mercado.	Los ciudadanos lo asocian con sentimientos de contexto (por ejemplo, presupuestos de bienestar)
Uso común en el contexto de la industria empresarial/privada (ejemplo: en el sector del bienestar)	Uso común con sentimientos de satisfacción y sentido de plenitud.
Concepto útil para medir el tamaño de la industria y discutir oportunidades comerciales (ejemplo, economía del bienestar)	Útil para medir el bienestar individual/ciudadano (p. ej., índice de Felicidad Global y para organizar políticas e intervenciones.

Nota: Adaptado de Global Wellness Institute (2021).

Tabla 1. Bienestar y felicidad: diferencias y similitudes.

El bienestar y la felicidad son el reflejo de armonía física y psicológica con el entorno, pero no puede ser administrada. La salud, bienestar y felicidad en un colaborador son integrales de la vida y del trabajo (Salazar Estrada et al., 2009).

El clima laboral y la cultura de paz se encuentran estrechamente relacionados porque si las condiciones y procesos que se originan en el espacio laboral se equiparan con la calidad de vida en el trabajo, produce estabilidad, crecimiento y éxito en la organización.

Métodos

Como cualquier metodología de investigación científica, la investigación documental sigue un proceso sistemático para indagar, recolectar, organizar, analizar e interpretar datos e información (Alfonso, 1988).

La importancia de la investigación documental, como técnica de investigación cualitativa, es observar y reflexionar sobre realidades teóricas y empíricas para construir conocimientos utilizando fuentes como: documentos, libros, revistas, grabaciones, filmaciones, periódicos, bibliografías, etc. (Question Pro, s/f) La lectura crítica y la escritura permitirán construir significados, desde una función social (Vivero & Sánchez, 2018).

En este caso, la investigación documental tiene como objetivo principal el describir el papel que tiene la tecnología para fomentar la cultura de paz y el clima laboral en las organizaciones.

Se realizó una revisión bibliográfica de artículos científicos, recursos académicos, informes y reportes de organizaciones a nivel mundial que refieren a la temática en bases de datos y sitios web institucionales. Se priorizó las publicaciones de los últimos cinco años, sin embargo, se consideraron recursos que han sido publicados en años anteriores, pero que son de gran valor para la investigación.

Las búsquedas fueron realizadas a partir de palabras claves como: cultura de paz, clima laboral y organizacional, bienestar laboral, entorno de trabajo saludable, tecnología y ambiente laboral, transformación digital, comunicación organizacional, comunicación corporativa, salud ocupacional y salud organizacional.

Resultados

La pandemia aceleró la transformación digital de las organizaciones, no solo se tuvieron que adaptar al trabajo remoto; si no, también, se familiarizaron con el uso de herramientas tecnológicas que facilitan la organización de los equipos, la planificación de horarios, la gestión de proyectos y promovieron la comunicación entre equipos, con los jefes y con los clientes.

Los profesionales no solo buscan, sino que demandan un buen clima laboral, incluso antes de la pandemia. Hay que considerar que los colaboradores que están descontentos tienden a ser desleales porque sus necesidades en su lugar de trabajo no están cubiertas.

Esta falta de compromiso, de acuerdo con Gallup (2022) firma global de análisis y asesoramiento, en su encuesta para medir el nivel de compromiso de los empleados, incluyen 12 necesidades que las organizaciones deben satisfacer para mejorar la productividad. "El compromiso de los empleados es fundamental para mejorar el bienestar y resiliencia de una fuerza laboral que contiene elementos de comunicación, cuidado, desarrollo, participación y colaboración" (Harter, 2022).

La tecnología en la construcción de un clima laboral alineado a la cultura de paz

La tecnología ha revolucionado todos los entornos de la humanidad. La transformación digital ha simplificado el trabajo en todos los sectores y la vida cotidiana.

Las organizaciones no se escapan de dicha transformación y, también, han tenido que adaptarse a los nuevos cambios y exigencias de los públicos. A nivel interno, en las organizacionales la tecnología ha trastocado las áreas

que se encargan de la administración de recursos humanos, la gestión del ambiente organizacional o el área de comunicación.

Visto desde una óptica positiva, la transformación digital ha traído herramientas que potencialmente promueven la productividad de los colaboradores y los inspira a fomentar innovación y desarrollar nuevas destrezas y aprendizajes digitales, generando una cultura digital positiva que recae en clima laboral.

Sin embargo, esta realidad de transformación digital, según datos del *European Communication Monitor*, a través de un estudio realizado a 22 países de diferentes tipos de organizaciones (empresas, organizaciones sin fines de lucro, gubernamentales, agencias), muestra que la transformación digital está en progreso. Es así que, el 60.8% de los encuestados responde que sus departamentos o agencias de comunicación, han alcanzado la madurez en la digitalización de las comunicaciones y la infraestructura digital. Mientras que, la diferencia que corresponde, al 39.2% no ha alcanzado una madurez, tanto en desarrollo de tecnología como en implementación (*European Communication Monitor*, 2021). Lo cual avizora un alto crecimiento en uso y empleo de tecnología dentro de las organizaciones.

Además, el mismo estudio reporta que el 41,9% de las empresas está teniendo interés en desarrollar competencias y promover una mentalidad digital en los colaboradores (*European Communication Monitor*, 2021).

Impactos positivos

Son diversos los aspectos que mejora la tecnología en el campo del clima laboral de las organizaciones y que potencian espacios de paz. Entre algunas de las mejoras tecnológicas que se puede hacer para promover el bienestar laboral y generar una cultura de paz podrían ser:

- **Promueve la automatización de procesos:** agiliza las tareas rutinarias, mejora la eficiencia operativa y acelera el tiempo de comercialización. Optimiza el tiempo y facilita la productividad al dejar de hacer tareas repetitivas para concentrarse en tareas donde sus conocimientos y habilidades destaquen. El trabajo será reconocido y valorado y, posiblemente, traiga como beneficios felicitaciones, compensaciones económicas, flexibilidad de espacios, entornos más relajados y armónicos y muchos beneficios más.
- **Estudios sobre clima laboral anónimos:** que pudieran ser encuestas u otro tipo de investigaciones, permitirán hacer una valoración del sentimiento y la realidad a nivel interno de la organización y tomar correctivos de mejora para potenciar el clima laboral. De cara a los colaboradores sentirán que tienen espacios para expresar sus opiniones y se sentirán escuchados.
- **Incorpora canales de comunicación de doble vía:** favorece una comunicación bidireccional, donde las personas emiten mensajes y la contraparte

puede retroalimentar con sus opiniones. Esta interacción mejora potencialmente el clima laboral y potencia una cultura del diálogo.

- **Mide resultados del ambiente laboral:** se pueden implementar o crear plataformas o herramientas que permitan evidenciar indicadores de medición que motiven a las personas a cumplir los objetivos institucionales. Evaluar también implica generar oportunidades de mejora e identificar potencialidades fuertes de los colaboradores y en función de ello tomar decisiones acertadas para el desarrollo de los colaboradores.
- **Crea espacios innovadores y de relajación:** al implementar la tecnología en las organizaciones se pueden crear espacios innovadores, que inspiren el pensamiento creativo y relajen la mente. A las personas les motiva ser parte de equipos que crean y desarrollan productos, conceptos e ideas nuevas y originales. Ser inspiración para otros, también, es parte de la naturaleza del ser humano.
- **Mejora el uso de los canales de comunicación:** actualizando los que se han creado hace años y que con los avances tecnológicos pueden ser mucho más óptimos en su uso y manejo.
- **Facilita la productividad de los colaboradores en las tareas diarias:** el apoyo de la tecnología también puede hacer del trabajo más eficiente en los colaboradores.
- **Incorpora nuevas habilidades digitales en los colaboradores:** los invita a mantenerse al día en el uso de herramientas digitales, lo cual abre la posibilidad de crecimiento personal y profesional.
- **Las reuniones son productivas:** se pueden programar reuniones uno-a-uno, usar conversaciones casuales o retroalimentación a través de software de comunicación.
- **Incrementa el interés de los colaboradores por permanecer en la institución:** al evidenciar que es una institución que se adapta a los avances tecnológicos, motiva a los colaboradores a confiar en ella.
- **Promueve nuevas formas de trabajo entre compañeros:** la tecnología acorta distancias y facilita procesos. Las herramientas adecuadas facilitan el liderazgo y colaboración remota.
- **Facilita la gestión, comunicación y organización de trabajo:** de cara a la operatividad de la institución, la tecnología puede potenciarla.
- **Permite actualizaciones innovadoras:** a los colaboradores los mantiene al día en el manejo de herramientas y plataformas digitales, lo que hace posible que sean eficientes y más productivos.
- **Da acceso a mayor información para la toma de decisiones:** permite una mayor interacción sobre la información que se administra, logrando que las decisiones sean más acercadas a la realidad y evitando el trabajo innecesario de los colaboradores y la inversión más efectiva de tiempo y recursos económicos.

Impactos negativos

Pero, así como se tiene aspectos positivos, también se tienen aspectos negativos, algunos de ellos se indican a continuación:

- **Se eliminó la flexibilidad del trabajo híbrido:** Aunque muchas organizaciones adoptaron entornos de trabajos híbridos y remotos para sus empleados, otras empresas están regresando a las oficinas.
- **La tecnología alimentó el estrés, el agotamiento y la falta de compromiso de los trabajadores:** el trabajo híbrido movió los límites tanto en horario como en funciones de los trabajadores, las múltiples reuniones, entre otros, provocaron que el estrés laboral sea más intenso.
- **Los trabajadores están optando por el quiet quitting:** se están negando a dejar que las preocupaciones laborales los dominen y realizan el trabajo para el que fueron contratados, pero no más que eso, y dejan de trabajar las más de 40 horas semanales que realizaban antes (Ellis & Yang, 2022).
- **Técnicas intrusivas de supervisión y seguimiento:** las técnicas intrusivas y contraproducentes de supervisión del trabajo en las portátiles y el tiempo de trabajo de escritorio puede dar lugar a la micro gestión y la creatividad asfixiada.
- **Reuniones excesivas:** el uso de software de comunicación, como el *Zoom* o *Teams*, maximizó el uso de reuniones, en la mayoría de ocasiones, excesivas y extensas, sin un objetivo claro ni productivas.
- **Burnout o agotamiento laboral o desgaste profesional:** es una manifestación de estrés crónico relacionado con el trabajo que no ha sido mitigado (Wenner Moyer, 2022; World Health Organization, 2019). Se caracteriza por sentimientos de agotamiento físico y emocional, cinismo y eficacia reducida, también implica la sensación de logro y pérdida de la identidad personal.

Clima organizacional

En una organización todo es importante, sus reportes financieros, sus dinámicas de gestión y procesos, sus flujos de comunicación y trabajo, las implementaciones tecnológicas y otros ámbitos organizacionales. Sin embargo, el recurso más importante son las personas que forman parte de ellas. Son los colaboradores los que pueden marcar la diferencia entre una y otra organización para que sea competitiva e incluso para darle el crédito que la organización necesita para que llegue a despuntar o de lo contrario para que vaya a la quiebra.

Por tanto, al ser las personas lo más importante desde la organización se debe centrar en ellos su mayor atención. Cuidarlos y darles todas las atenciones requeridas. Porque está comprobado que la productividad, la eficiencia, la imagen, la competitividad de la organización depende de los trabajadores (Domínguez *et al.*, 2013) y su trabajo es el resultado de lo que la organización invierte y entrega a sus colaboradores.

Hace algunos años no se hablaba tanto del clima laboral en las organizaciones; es en el año de 1960 a través de la psicología industrial que fue introducido por primera vez por Gernman. Pero es, actualmente, que ha tomado fuerza y más aún en los últimos años después de la pandemia de Covid-19, donde las organizaciones se han preocupado más por sus colaboradores. Según Domínguez et al. (2013) el clima organizacional se basa en las percepciones individuales, reflejadas en comportamientos, actitudes y sentimientos que caracterizan la vida en la organización. Por tanto, estos vínculos que se generan entre la organización y los colaboradores recaen en el clima laboral.

El clima organizacional “se relaciona positivamente con el nivel de productividad de los empleados” (Alegría Zebadúa & Alarcón Martínez, 2022, p. 34), y a ello se suma que, existen varios factores que fomentan de manera positiva el clima organizacional como: habilidades de liderazgo, satisfacción de los colaboradores, crecimiento profesional, entre otros.

Olaz (2013, cfr.: a James y Jones, 1974) menciona que, el clima laboral no puede entenderse sin una referencia expresa al clima psicológico, que se encuentra definido y vinculado entre las conductas y las motivaciones de los trabajadores y que se relaciona directamente con los comportamientos objetivos de los individuos.

Se entiende por clima laboral a la “percepción que generan los trabajadores en cuanto a su lugar y condiciones de trabajo” (Mauleón, 2022). Cuando los colaboradores se sienten a gusto hace que sean felices y esto implica que quieran seguir trabajando con mayor compromiso y productividad en la organización.

El clima, para Domínguez *et al.* (2013, p. 63) “es el conjunto de percepciones globales que los individuos tienen de su ambiente y que reflejan la interacción entre las características personales del individuo y las de la organización”. Aunque, también, podría considerarse como un fenómeno exterior al individuo porque su grado de percepción puede variar en función de cada persona (Olaz, 2013). El clima laboral guarda estrecha relación entre lo que viven los colaboradores y sus sensaciones compartidas en los ambientes organizacionales y fuera de ellos, generando impactos positivos o negativos frente a otros públicos objetivos de la organización.

Chiavenato (2009) afirma que el clima organizacional se refiere a:

Ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades (p. 86)

Lo cierto es que, el clima organizacional ha dejado de ser un concepto teórico. Se ha convertido una responsabilidad y función de las instituciones el fomentarla para generar incluso ambientes y espacios promotores de paz

dentro de las organizaciones. De las altas gerencias y de la visión estratégica de las organizaciones depende que se cree y se invierta en ella, para un mejor funcionamiento organizacional.

Cultura de paz en las organizaciones

La gestión y la construcción de la cultura de paz en las organizaciones se fundamenta en los principios que promueve la Unesco como ente que la suscita a nivel mundial. La paz puede entenderse y estar asociada a sentimientos y valores que se viven en las organizaciones como: el bienestar, la alegría, el amor, la armonía, la honestidad, la responsabilidad, la felicidad, la satisfacción, el éxito, la seguridad, la fe, la libertad, la confianza, la independencia, la solidaridad, el diálogo, el respeto, el diálogo, el trabajo en equipo y otros valores con los que posiblemente se pueda relacionar.

La UNESCO (1999, p. 3) manifiesta que a través de la cultura de paz puesta en práctica de manera individual y colectiva desde las organizaciones busca:

Transformar los conflictos, prevenir los conflictos que puedan engendrar violencia y restaurar la paz y la confianza en poblaciones que emergen de la guerra. Pero su propósito trasciende los límites de los conflictos armados para hacerse extensivo también a las escuelas y los lugares de trabajo del mundo entero, los parlamentos y las salas de prensa, las familias y los lugares de recreo.

En la Asamblea General de la Organización de Naciones Unidas del 6 de octubre de 1999 se define el término cultura de paz como una serie de valores, actitudes y comportamientos que rechazan la violencia y previenen los conflictos, tratando de atacar sus causas para solucionar los problemas mediante el diálogo y la negociación entre las personas, los grupos y las naciones, teniendo en cuenta un punto muy importante que son los derechos humanos, así mismo respetándolos y teniéndolos en cuenta en esos tratados (ONU Noticias, 2018)

La vivencia de una cultura de paz en las organizaciones requiere poner en práctica la convivencia permanente de valores. Reflejados no solo en estamentos o credos organizacionales, sino en la convivencia diaria de las personas. En generar espacios que los promuevan y especialmente prácticas que siembren iniciativas propias de ser replicadas de forma permanente a nivel organizacional entre los públicos internos. Para ello, es crucial fomentar un entorno con respeto y que promueva la educación hacia la vivencia de estos valores.

Educar para la paz guarda mucho significado con la vivencia de los valores. Significa que a través de la educación se puede:

Propiciar el desarrollo de habilidades y la adquisición de herramientas que permitan a las personas y a los pueblos convivir de forma pacífica, o lo que es lo mismo, vivir sin violencia. Este proceso lleva implícito la asimilación de valores como la justicia social, la igualdad, la cooperación, la solidaridad, el respeto y la autonomía (Movimiento por la Paz, 2022)

Las organizaciones deben fomentar espacios de paz y para hacerlo si es necesario se puede recurrir a organizaciones nacionales e internacionales con experiencia que conocen como hacerlo. Pero lo más importante es tener la iniciativa y las ideas para hacerlo. Todo es posible, aunque los primeros resultados sean pequeños y el camino sea largo.

La educación tiene un enorme papel para alcanzar la paz, pero eso no quiere decir que pueden construir paz solamente quienes pertenezcan a instituciones educativas o estén relacionadas con ellas. Al contrario, la educación es responsabilidad de todos indistintamente en los espacios en los que se encuentren y las organizaciones tienen en sus manos la responsabilidad de fomentar la paz al interior de ellas.

Esa educación para la paz permite a los ciudadanos ser dueños de ellos mismos y de su futuro, y participar de manera directa en la construcción de la paz, la democracia y la estabilidad tanto en lo local como en lo global. Asimismo, la educación:

Desarrolla la capacidad crítica de los ciudadanos para que sean actores, capaces de decir no a todo lo que humilla al ser humano y daña el medioambiente, a todo lo que favorece el extremismo y el terrorismo y a todo lo que incita a la violencia y al uso de la fuerza (Bahajin, 2018, p. 96).

Si bien, los valores y la educación son recursos potentes para construir espacios de paz en las organizaciones. Es necesario que desde las mismas instituciones se creen e implementen recursos o instrumentos que promueven la paz. Como grandes beneficios para las organizaciones y para sus colaboradores el construir estos espacios está:

Genera tranquilidad y claridad para proveer el éxito organizacional; promueve el diálogo, la mediación, la pluralidad, la equidad, la resolución de conflictos, el desarrollo y condiciones laborales justas, fomenta compromiso-estimulante, propicia calidad, productividad y desarrollo integral de las personas que la conforman (Cuadrado Álvarez *et al.*, 2017, p. 48)

Construcción del clima laboral alineado a una cultura de paz

Generar cultura de paz en una organización es cuestión de interés del gobierno corporativo. Sumado al apoyo de los colaboradores de la institución. Sin embargo, el clima laboral es un tema que puede variar de institución a institución. Son varios los elementos que influyen, como: ambientes de trabajo, dinámicas de trabajo, número de colaboradores, tipo de organización, ubicaciones geográficas, ingresos por ventas, intereses o prioridades organizacionales y más.

A pesar de ello, dichos elementos y otros que puedan surgir, no son limitantes para potenciar un clima laboral pacífico y pertinente en las organizaciones. Al contrario, la construcción de un clima laboral rodeado de una cultura de paz es posible, ya sea en organizaciones pequeñas, medianas o grandes.

El clima laboral, sumado a la cultura de paz, que se puede desarrollar en las organizaciones, es un factor saludable y de crecimiento para las instituciones. Según Villanueva y Mendoza (2019) implica generar espacios para laborar en armonía, con motivación y en estrecha comunicación para evitar incertidumbre generadora de conflictos internos, tanto para la gerencia como para los colaboradores. Considerando que cualquier convivencia entre seres humanos lleva en sí una compleja relación.

Villanueva & Mendoza Castro (2019, p. 60) afirman que “la cultura de paz y el clima organizacional son elementos claves en la vida de las empresas e instituciones, fortalecida desde la visión colectiva, ya que el diálogo y pensamiento se transmiten a través de las acciones humanas”. Es que la vida en las organizaciones es en colectivo, es de comunidad y son los resultados de las acciones individuales de cada ser humano, lo que hace posible que la organización crezca y se sostenga.

Discusión y conclusiones

Las organizaciones tienen normas escritas y no escritas que deben ser seguidas, pero si se quiere promover una cultura alineada a la cultura de paz, va mucho más allá. Tiene un enfoque integral que involucra valores, actitudes, tradiciones, comportamientos y estilos de vida que promueven y fomentan la paz dentro de la organización.

Los colaboradores deben ser el objetivo central y el motor de la organización porque permiten el crecimiento y éxito y porque si están descontentos tienden a ser desestabilizar y ser desleales. Como profesionales, actualmente, se demanda un buen clima laboral que incluye elementos de comunicación, cuidado, desarrollo, participación y colaboración para tener una mejor calidad de vida en el trabajo.

La transformación digital, impulsada por la pandemia mundial, trastocó todos los sectores de la vida cotidiana. Los públicos internos utilizan las herramientas digitales para mejorar su productividad, desarrollar nuevas destrezas, automatiza procesos, favorece el diálogo, crea espacios innovadores, crece su confianza en la organización, acorta las distancias, entre otros aspectos positivos.

Muchas organizaciones retornaron a las oficinas, eliminando la flexibilidad del trabajo híbrido. La eliminación de límites en horario y funciones alimentó el estrés y el agotamiento laboral y, por ende, la falta de compromiso de los trabajadores. A esto se suma, el uso de técnicas intrusivas de supervisión y seguimiento dio lugar a la micro gestión y a la creatividad asfixiada.

La tecnología como precursor de la construcción de un clima laboral alineado a la cultura de paz en las organizaciones debe considerar que la convivencia de los seres humanos es compleja.

Si el clima laboral incluye desde los ambientes de trabajo hasta las prioridades organizacionales, pasando por las dinámicas de trabajo, son elementos que trabajándolos adecuadamente pueden estar alineados a la cultura de paz que con acciones de los individuos que forman parte de esta permitirán que crezca y se sostenga en el tiempo.

Si los equipos promueven el diálogo, la mediación, la pluralidad, la equidad y la resolución de conflictos apoyados por condiciones laborales justas y ambientes que promueven la paz dentro de las organizaciones. Entonces, si el clima laboral está alineado a la cultura de paz, generará mayor compromiso y productividad a largo plazo.

Referencias bibliográficas

- Alegría Zebadúa, R. M., & Alarcón Martínez, G. (2022). Marco teórico e instrumento de medición de las habilidades gerenciales y clima organizacional en Instituciones Bancarias de México. *Vinculatégica*, 7(1). <https://doi.org/10.29105/vtga7.1-82>
- Alfonso, I. (1988). *Técnicas de investigación bibliográfica* (Primera edición). Contexto Editores.
- Bahajin, S. (2018). Education as a tool for achieving a culture of peace. *Innovación Educativa*, 18(78), 93-111.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. McGraw Hill Interamericana Editores, S.A.
- Calderón, J. L. (2016). Socialization and organizational commitment: A review from a labor welfare perspective. 21, 239-247.
- Castañeda Herrera, Y.; Betancourt, J.; Salazar Jiménez, L.; & Mora Martínez, A. (2017). Bienestar laboral y salud mental en las organizaciones. *Psyconex*, 9(14).
- Cuadrado Álvarez, R., Zuluaga Pardo, J., & Moscote Doria, R. (2017). Theoretical components that support the peace culture in organizations. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 2(3), 47-57.
- DataReportal. (2022, julio 21). *Digital 2022 July Global Statshot Report (Jul 2022) v02*. DataReportal. <https://es.slideshare.net/DataReportal/digital-2022-july-global-statshot-report-jul-2022-v02>
- Domínguez, R., Fabricio, Á., Campos, R., & Méndez, G. (2013). el cliMa laBoRal coMo UN eleMeNto Del coMPRoMiso oRGaNiZacioNal*. En *Revista NacioNal de administración*, 4(1).
- Ellis, L., & Yang, A. (2022, agosto 12). *If Your Co-Workers Are 'Quiet Quitting,' Here's What That Means - WSJ*. https://www.wsj.com/articles/if-your-gen-z-co-workers-are-quiet-quitting-heres-what-that-means-11660260608?utm_campaign=later-linkinbio-wsj&utm_content=later-28964724&utm_medium=social&utm_source=linkin.bio
- European Communication Monitor. (2021). CommTech and digital infrastructure, video-conferencing, and future roles for communication professionals. Results

- of a survey in 46 countries. En 2021 (Issue April). <https://www.communication-monitor.eu/2021/05/21/ecm-european-communication-monitor-2021/>
- GALLUP. (2022). *Gallup's Employee Engagement Survey: Ask the Right Questions With the Q12 Survey*. <https://www.gallup.com/workplace/356063/gallup-q12-employee-engagement-survey.aspx>
- Global Wellness Institute. (s/f). *What is Wellness?* Recuperado el 22 de septiembre de 2022, a partir de <https://globalwellnessinstitute.org/what-is-wellness/>
- Global Wellness Institute. (2021). *The Global Wellness Economy: Looking Beyond COVID*. https://globalwellnessinstitute.org/wp-content/uploads/2021/11/GWI-WE-Monitor-2021_final-digital.pdf
- Harter, J. (2022, abril 25). *U.S. Employee Engagement Slump Continues*. Workplace. <https://www.gallup.com/workplace/391922/employee-engagement-slump-continues.aspx>
- Mauleón, R. (2022). *5 beneficios de la tecnología para mejorar el ambiente laboral*. 19 de Enero. <https://www.sesamehr.mx/blog/beneficios-de-tecnologia-mejorar-ambiente-laboral/>
- Movimiento por la paz. (2022, octubre 12). *Educación para la paz*. <https://www.Mpdl.Org/Cultura-Paz/Educacion-Para-Paz#sthash.R0H0mFPU.Dpbs>.
- Declaración y programa de acción sobre una cultura de paz, Pub. L. No. A/RES/53/243, Asamblea General (1999). <https://fund-culturadepaz.org/wp-content/uploads/2021/02/Declaracion-y-Programa-de-Accion-sobre-una-Cultura-de-Paz.pdf>
- Olaz, Á. (2013). El clima laboral en cuestión. Revisión bibliográfico-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*, 56, 1-35. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=495950252002>
- OMS. (1995). *Estrategia Mundial de la Salud Ocupacional para todos*. https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/193339/EB97_R6_spa.pdf
- OMS. (2022, January 24). *Salud ocupacional: los trabajadores de la salud*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/occupational-health--health-workers>
- ONU Noticias. (2018, octubre 1). *El mantenimiento de la Paz es el propósito de la fundación de las Naciones Unidas desde el año 1945*. <http://www.cinu.mx/minisio/lapaz/>
- Question Pro. (s/f). *¿Qué es la investigación documental?* *Question Pro*. Recuperado el 27 de octubre de 2022, a partir de <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-documental/>
- Aplicación de las Conclusiones del Congreso Internacional sobre la paz en la mente de los hombres: Declaración de Yamusukro, Pub. L. No. 25 C/20 + ADD, Conferencia General 25° reunión (1989). https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000083903_spa
- UNESCO. (1989). *El Manifiesto de Sevilla*. <https://www.madrimasd.org/cienciaysociedad/documentos/doc/DeclaracionSevilla.pdf>
- UNESCO. (1999). *Informe Mundial de la Cultura*.

- Villanueva, J. del S., & Mendoza Castro, C. (2019). Clima organizacional y su concordancia con la cultura de paz en las Empresas e Instituciones del departamento de Chontales y Rio San Juan. *Revista Torreón Universitario*, 7(20), 84-93. <https://doi.org/10.5377/torreon.v7i20.8580>
- Vivero, L., & Sánchez, B. I. (2018). *La investigación documental: características y algunas herramientas*. Unidad de Apoyo Para El Aprendizaje CUAED / Facultad de Arquitectura-UNAM.
- Wenner Moyer, M. (2022). Your Body Knows You're Burned Out. *The New York Times*. <https://doi.org/10.3389/FPSYG.2019.00284/FULL>
- World Health Organization. (2019, mayo 28). *Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases*. <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>