

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR
INSTITUTO PEDAGÓGICO RURAL “GERVASIO RUBIO”

**MODELO COMUNICACIONAL CENTRADO EN LA PROGRAMACIÓN
NEUROLINGÜÍSTICA ORIENTADO A LA OPTIMIZACIÓN DE LAS
RELACIONES HUMANAS EN LA ORGANIZACIÓN UNIVERSITARIA**

Rubio, Febrero de 2016

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR
INSTITUTO PEDAGÓGICO RURAL “GERVASIO RUBIO”

**MODELO COMUNICACIONAL CENTRADO EN LA PROGRAMACIÓN
NEUROLINGÜÍSTICA ORIENTADO A LA OPTIMIZACIÓN DE LAS
RELACIONES HUMANAS EN LA ORGANIZACIÓN UNIVERSITARIA**

**Tesis presentada como requisito parcial para optar al título de Doctor
en Educación**

Autor: Aliro Ruíz Castillo
Tutora: Ana Loly Hernández

Rubio, Febrero de 2016

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi carácter de tutora de la tesis doctoral presentada por el ciudadano; Aliro Gregorio Ruíz Castillo, Cedula de Identidad V.- 13037699, cuyo título tentativo es: **MODELO COMUNICACIONAL CENTRADO EN LA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA ORIENTADO A LA OPTIMIZACIÓN DE LAS RELACIONES HUMANAS EN LA ORGANIZACIÓN UNIVERSITARIA**, considero que dichatesis reúne los requisitos suficientes para ser sometido a la evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En Rubio a los doce días del mes de enero de 2016.

Dra. Ana Loly Hernández

ÍNDICE GENERAL

	Pp
LISTA DE CUADROS.....	viii
LISTA DE GRÁFICOS.....	ix
RESUMEN.....	x
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULOS	
I. EL PROBLEMA.....	8
Planteamiento del Problema.....	8
Objetivos del Estudio.....	22
Justificación e Importancia de la Investigación.....	23
II. MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL.....	27
Antecedentes del Estudio.....	27
Contexto Histórico.....	32
Fundamentación Epistemológica.....	52
Fundamentación Teórica.....	55
III. EL MÉTODO.....	86
Naturaleza del Estudio.....	86
Actores de la Investigación.....	91
Criterios de rigurosidad de la investigación cualitativa en un modelo comunicacional centrado en la programación neurolingüística orientado a la optimización de las relaciones humanas en la organización universitaria.....	93
Recolección de la Información.....	94
Análisis de la Información.....	95
IV. LOS HALLAZGOS.....	97
Interpretación fenomenológica.....	97
Conclusiones de los Hallazgos.....	181
V. MODELO COMUNICACIONAL CENTRADO EN LA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA ORIENTADO A LA	

OPTIMIZACIÓN DE LAS RELACIONES HUMANAS EN LA ORGANIZACIÓN UNIVERSITARIA.....	185
Preámbulo.....	185
Modelo Comunicacional Centrado en la Programación Neurolingüística.....	190
Sistematización del Modelos Comunicacional centrado en la Programación Neurolingüística para la Optimización de las Relaciones Interpersonales.....	224
Programación Neurolingüística para la Optimización de las Relaciones Interpersonales.....	230
Recomendaciones para la operatividad del Modelo Comunicacional.....	230
REFERENCIAS.....	233

LISTA DE CUADROS

CUADRO	Pp
1. Terapeutas.....	39
2. Escuelas de Administración.....	43
3. Teorías de la Comunicación Humana.....	64
4. Postulados de la Comunicación Humana.....	66
5. Actores de la Investigación.....	92
6. Categorías.....	99
7. Interacción.....	106
8. Actividades que fortalecen la comunicación.....	114
9. Niveles de Participación.....	122
10. Vínculos Comunicacionales.....	130
11. Poder de Comunicación.....	138
12. Ingreso del Personal.....	143
13. Evaluación.....	150
14. Identidad.....	158
15. Sociedad-Universidad.....	165
16. Canales Comunicacionales.....	172
17. Sugerencias.....	180

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO	Pp
1. Interacción.....	191
2. Actividades que fortalecen la comunicación.....	195
3. Niveles de Participación.....	200
4. Vínculos Comunicacionales.....	204
5. Poder de Comunicación.....	207
6. Ingreso del Personal.....	209
7. Evaluación.....	212
8. Identidad.....	215
9. Sociedad-Universidad.....	218
10. Canales Comunicacionales.....	220
11. Sugerencias.....	223
12. Modelo Comunicacional.....	225

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR
INSTITUTO PEDAGÓGICO RURAL “GERVASIO RUBIO”
Doctorado en Educación

**MODELO COMUNICACIONAL CENTRADO EN LA PROGRAMACIÓN
NEUROLINGÜÍSTICA ORIENTADO A LA OPTIMIZACIÓN DE LAS
RELACIONES HUMANAS EN LA ORGANIZACIÓN UNIVERSITARIA**

Autor: Aliro Ruíz

Tutora: Ana Loly Hernández

Fecha: febrero 2016

RESUMEN

La presente investigación se trazó como objetivo general: Generar un modelo comunicacional centrado en la programación neurolingüística orientado a la optimización de las relaciones humanas en la organización universitaria del Instituto Pedagógico Rural “Gervasio Rubio”, sede de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Para hacerlo se consideró necesaria la adopción del paradigma de investigación cualitativa específicamente el enfoque etnometodológico sustentado en el interaccionismo simbólico, bajo un nivel explicativo. Los actores de la investigación estuvieron constituidos por 06 sujetos seleccionados de manera intencional, atendiendo a criterios tales como: cargo, nivel de formación, años de servicio, entre otros. La validez se determinó mediante la triangulación de testimonios de la información dentro de la realidad y la confiabilidad mediante la calidad de los testimonios. La información se recolectó mediante entrevistas en profundidad a través del dialogo abierto. Se analizó la información mediante la codificación axial, para la producción de teorías que sustenten el modelo comunicacional. En este sentido, se logró establecer que dentro de la universidad la interacción es escasa, al igual que la participación del personal, no se generan vinculos comunicacionales y la evaluación es poco objetivo debido a la presencia de los gremios de los trabajadores quienes poseen poca identidad con la institución, razón por la cual se asumieron las consideraciones generadas en la realidad y se consolidó un modelo comunicacional, amparado en la PNL para la optimización de las relaciones humanas.

Descriptores: Modelo comunicacional, programación neurolingüística, relaciones humanas, organización universitaria.

INTRODUCCIÓN

Las constituciones del ser humano hacia el desarrollo de su calidad de vida, se enmarcan en la interacción con sus pares, las cuales se orientan hacia el desarrollo y mantenimiento de las relaciones humanas, debido a que estas últimas son fundamentales para la constitución de la socialización del individuo, tras esta aseveración, la comunicación es ineludible en todos los actos humanos, desde esta perspectiva, la misma se muestra como ineludible para lograr establecer acciones que sirvan de base en la construcción de conocimientos, dado que como proceso promueve el intercambio de ideas dentro de un grupo determinado de personas.

La comunicación es uno de los procesos fundamentales del ser humano porque permite el intercambio de información desde todas las perspectivas. Sabido es que la buena vida humana se desarrolla en sociedad, esto es, en relación con su semejante, con el otro, en quien encuentra más puntos en común que diferencias. Siendo fundamental este intercambio para enriquecer los procesos sociales, todo freno o límite implica, en la práctica, obstáculos innecesarios en relaciones que debieran guiarse por el esquema ganar-ganar, llegando el asunto a extremos tales en los que puede pensar que el verdadero problema es la falla en el intercambio de la información.

Bajo este marco, la comunicación es un proceso de interacción humana que permite establecer a los individuos desde sus perspectivas necesarias para agruparse en un sistema, a los efectos Watzlawick (2002) señala:

Se describe la interacción humana como un sistema de interacción caracterizado por las propiedades de los sistemas generales: el tiempo como variable, relaciones sistemas-subsistemas, totalidad, retroalimentación y equifinalidad. Los sistemas interaccionales se consideran el foco natural para el estudio del impacto pragmático a largo plazo de los fenómenos comunicacionales. (p. 139).

De manera que el intercambio de información, como base fundamental del desarrollo comunicacional, es visto como un proceso social, al respecto Kaplún (2002) para hacer énfasis en la comunicación como generadora de procesos sociales: "...definir qué entendemos por comunicación, equivale a decir en qué clase de sociedad queremos vivir..." (p. 57). Más allá del alto valor poético de la cita, el autor pretende desarrollar la necesidad de un proceso de comunicación que no implique la presencia de pocos emisores y una multitud de receptores, sino que por el contrario, se tienda a la horizontalidad y democratización, en un afán de lograr el reconocimiento del otro y la cooperación social, basada en el fortalecimiento de una conciencia común.

Es entonces la comunicación uno de los principales elementos que se requieren dentro de una organización, porque su importancia trasciende la misma naturaleza de la comunidad, para convertirse así en un elemento necesario e ineludible en la construcción de la cultura organizacional, es desde esta perspectiva que se manifiesta el desarrollo social del cual todos estos escenarios se aprovechan para así delimitar sus acciones. Las organizaciones, sobre todo aquellas donde su misión es la formación del capital humano, se manifiesta en función de evidencias, donde el acto comunicacional debe ser significativo para que así las ideas que se expanden se conviertan en la base del mundo social.

En el caso de las organizaciones, en las cuales se debe lograr la correcta interacción de sus componentes para producir el accionar coherente en pro del logro de los enunciados propuestos en la misión y la visión, la comunicación asume niveles de importancia y trascendencia aún mayores, en razón de lo cual, los esfuerzos por propiciar las condiciones adecuadas para los procesos de retroalimentación entre sus miembros, son decisivos. Por tanto, los niveles directivos de la institución deben hacer uso de todas las herramientas metodológicas que han demostrado idoneidad para alcanzar el objetivo señalado más arriba.

Al respecto Terrén (2004): "...las interacciones comunicativas que alimentan la vida de las diferentes redes constituyen los entornos simbólicos inmediatos en los que los individuos se reconocen y en los que se refugian sus actitudes respecto al trabajo y a la organización..." (p. 193). Esto es pertinente si se concibe a la cultura organizacional funcionando más en el sentido de una opinión pública que asumiendo los niveles operativos de una ideología. Por tanto, la gestión de la comunicación y de la información en una institución incide en la de su cultura organizacional.

La organización universitaria desde su complejidad, integra diversos elementos y entes, los se evidencian desde los planos del personal de servicio, el personal administrativo, el personal docente y los estudiantes, quienes coexisten a diario dentro de una estructura física determinada, cuyo propósito es la interacción constante de ideas, para de esta manera consolidar el desarrollo humano. Es así, como la perspectiva de la presente investigación se asumen desde la generación de un modelo comunicacionales centrado en la programación neurolingüística para la optimización de las relaciones humanas en la organización universitaria, este como un sustento para la concreción de una comunicación efectiva, donde se evidencie la integralidad en la constitución del ser humano.

El modelo comunicacional que se aspira generar en el desarrollo de la presente investigación tiene como base teórica la programación neurolingüística, la cuales definida por Gómez (2012) como:

Un sistema –o mejor dicho- un modelo, que basado en la comunicación, nos permite saber cómo construimos nuestros pensamiento, y de ese modo, en forma, precisa, podemos aprovechar habilidades propias y ajenas, generar cambios positivos; remediativos, generativos y evolutivos. Podría decirse que la PNL es el arte-ciencia de la excelencia. (p. 27).

De acuerdo con lo anterior, la programación neurolingüística se enmarca dentro del desarrollo de los procesos comunicacionales, basados en la optimización del pensamiento del ser humano, todo este proceso

permite la concreción de las habilidades del ser humano, lo cual permite al sujeto asumir cualquier espacio como su zona de confort, de manera que la misma está ligada de forma muy estrecha, porque en la medida en que se optimice el pensamiento la calidad de vida será mejor y contribuirá de esta manera al desarrollo pleno del espacio al cual pertenece el sujeto.

La programación neurolingüística, abarca una gran variedad de procesos y técnicas que se enfocan en gerenciar los centros escolares, docentes y estudiantes para motivar o motivarse, para aprender y tomar decisiones, asimismo obtener técnicas básicas para lograr y mantener estados de excelencia, resolver conflictos, adquirir una comunicación eficaz con el fin de introducir al estudiante y al docente en esta habilidad lingüística que tanto ayuda a la generación de cambios. Sobre este particular, Harris (1999), manifiesta:

...Suponen tanto lo que se dice (el contenido de la comunicación) como el modo en que se dice (el proceso de la comunicación). También es posible comunicarse verbalmente (mediante palabras: oralmente cuando se habla, y no oralmente cuando se escribe) y no verbalmente (mediante formas que no suponen el lenguaje escrito ni hablado –por ejemplo, la apariencia, los gestos, el tono de voz y demás... (p. 149).

Así pues, es evidente que esta gama de aspectos que constituyen las comunicaciones personales, son susceptibles de ser intervenidas favorablemente a través de la Programación Neurolingüística, por cuanto ésta actúa sobre la conducta, ayudando a las personas a aprender ciertas habilidades deseables para el logro de sus objetivos, las cuales incluyen destrezas en el plano comunicacional, que lleven a crear y mantener la empatía y la mutua influencia en los grupos, a través de la identificación de patrones de motivación y del uso del lenguaje directo e indirecto con propósitos claros y asertivos.

Las relaciones humanas vistas desde la programación neurolingüística, son un conjunto de situaciones que se enmarcan en el

accionar diario de la persona, con énfasis en la concreción de situaciones adecuadas a las exigencias de la comunidad, desde esta perspectiva, las mismas son definidas por Chiavenato (2003) como: “el conjunto de interacciones que se da en los individuos de una sociedad, la cual tiene grados de órdenes jerárquicos. Las relaciones humanas se basan principalmente en los vínculos existentes entre los miembros de la sociedad” (p. 29), ese vínculo que a diario se evidencia como una forma de desarrollo de la sociedad de esta forma, la constitución de la programación neurolingüística es fundamental dentro de las relaciones humanas, porque de esta manera se consolidan acciones que sirven de base para la consecución de una mejor calidad de vida.

Las relaciones humanas que normalmente se establecen mediante el trato o comunicación entre dos o más personas, potencian su trascendencia en la escuela: todos sus actores proceden a realizar un proceso de valoración de conductas y a establecer conclusiones que constituyen la principal herramienta para juzgar al otro y sus interacciones. De este modo se construye una red de interacciones en la que existen actitudes positivas y negativas, que inciden poderosamente en el hecho pedagógico. De esta manera, una transmisión deficiente de información puede determinar la realización de lecturas negativas o neutras a aspectos positivos, lo que genera barreras comunicacionales que entorpecen los procesos de la institución, así como genera distorsiones en el modelo de socialización proyectado en las relaciones alumno-alumno.

De manera que esa evidencia que se manifiesta en función de la interacción humana, debe concebirse como un accionar propio del campo del saber, con el propósito de generar opciones científicas que sirvan de base para la mejora progresiva del contexto universitario, el cual como se manifestó previamente, es muy complejo porque integra personas desde diferentes perspectivas, es allí donde se hace presente el orden jerárquico de las relaciones humanas, puesto que siempre existirá un jefe que permita la

promoción de una cultura organizacional amparada en los postulados del desarrollo exitoso.

De acuerdo con lo anterior, se hizo necesaria la generación de un modelo comunicacional centrado en la programación neurolingüística orientado a la optimización de las relaciones humanas en la organización universitaria del Instituto Pedagógico Rural “Gervasio Rubio”, sede de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, con la finalidad de lograr la construcción de un elemento que dinamice la interacción humana dentro de los espacios universitarios y se supere las carencias que en la actualidad se evidencian, para de esa forma lograr forjar un contexto donde las ideas de todos sean la fórmula para alcanzar el éxito.

El presente escrito, es el producto del desarrollo de un proceso de investigación científica complejo, donde intervienen categorías fundamentales como: modelo comunicacional, programación neurolingüística, relaciones humanas y organización universitaria, para ello, fue necesario establecer una sistematización por capítulos, el primero de ellos, se denomina el problema en este se abordó el planteamiento del problema donde se define el objeto de estudio y su comportamiento dentro de la realidad, de igual forma, se establecen los objetivos del estudio desglosados en general y específico, de igual forma se desarrolla la justificación e importancia de la investigación.

En el mismo orden de ideas, se desarrolló el capítulo dos, donde se manifiesta la construcción epistemológica del objeto de estudio, incluyendo su reconstrucción histórica en diversos planos, de igual forma, se asume el capítulo tres, cuya perspectiva se enmarca en el esbozo metodológico a seguir para la construcción de la teoría que surge de este trabajo, posterior a ello, se presenta el capítulo cuatro, donde se manifiesta el tratamiento de la información con base en los testimonios recolectados dentro de la realidad y finalmente en el capítulo cinco, se presenta el modelo comunicacional centrado en la programación neurolingüística orientado a la optimización de

las relaciones humanas en la organización universitaria del Instituto Pedagógico Rural “Gervasio Rubio”, sede de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

El ser humano manifiesta el compromiso del mismo por ser cada día mejor es su interacción con otros y en el proceso comunicacional que a diario se adelanta dentro de la realidad, en este sentido, el perfeccionamiento de las ideas lo constituye el constante compartir con los demás, el intercambio de información, la valoración de los demás desde la perspectiva propia, con énfasis en la mejora de la calidad de vida, debido a que cada uno de los sujetos se encuentra inserto en una organización determinada y como tal se evidencia un diario accionar que se manifiesta en la dimensión social del sujeto como ente condescendiente y que por lo tanto, debe compartir con sus pares para de esa manera afianzar su estabilidad tanto personal como emocional.

Por tanto, el fundamento ontológico dentro de una investigación subyace desde el establecimiento de la relación del ser con el ente, es decir, en este caso, se establecerá la realidad de la comunicación y la PNL dentro de las organizaciones universitarias, por lo tanto, la comunicación humana es definida Niño (2005) quien sostiene que la comunicación: “Es la transferencia de información de un punto a otro, a través de un medio... la comunicación consiste en la trasmisión de información, ideas, emociones, habilidades, etc; mediante el empleo de signos y palabras” (p. 4).

La complejidad de la comunicación se hace con énfasis en la acción que sirven de base dentro de la administración de los conflictos que se desarrollan en el intercambio de la información, generalmente los actos

comunicacionales se desarrollan de manera artificial, porque el ser humano posee diferentes campos de acción, y es en los mismos donde se asume desde sus habilidades una concreción de la comunicación de una forma específica. Es necesario entonces superar esos elementos que inciden de manera negativa en el desarrollo del proceso comunicacional, como es el caso del ruido y del engaño.

Dentro de la composición de la comunicación a nivel real, se manifiesta en la lucha de poderes que se evidencia dentro de las realidades donde se manifiesta la competencia por ser uno mejor que otro, todo ello redundando en la imperfección del proceso comunicacional y como tal, no se desarrolla un proceso realmente significativo que dignifique lo humano, en este sentido, está de parte de las relaciones humanas la superación de las dificultades dentro del intercambio de ideas y de esta forma comprender diversas situaciones que se hacen presentes dentro de la realidad, al respecto McEntee (1999) refiere:

El hombre crea sus propios derechos, que son producto de su inteligencia y de su capacidad de comunicarse, habilidades que le permiten organizarse para adaptarse a su entorno. La habilidad que tiene el hombre de organizarse para influir en su entorno se ha observado desde tiempos de los antiguos griegos. Sócrates en su obra Nicocles se refirió a esta habilidad, destacando la idea de qué es lo que distingue al hombre de los demás animales. (p. 92).

La comunicación como elemento necesario dentro de la constitución humana, refiere la constitución de la fijación de una serie de derechos, donde la inteligencia prima como capacidad de los seres humanos, para de esa manera lograr la adaptación al entorno, es así como las formas de organización son exclusivas del hombre, este de acuerdo con sus intereses busca las referencias necesarias para incorporarse dentro de la realidad, además de poseer un marco histórico connotado que permite referir la interrelación con los demás y la consecución de la comunicación como base de todos los procesos.

El fundamento sociológico de la comunicación, se evidencia en función del empleo de la misma para la promoción y el desarrollo de las interrelaciones personales, con base en la proposición de escenarios que conduzcan al empleo de un proceso significativo, en este sentido, McEntee (1999) sostiene:

Por medio de la palabra, lo que los antiguos griegos llamaron logos la habilidad de comunicarse, de argumentar y persuadir, el hombre ha creado su mundo. La habilidad del hombre para comunicarse le permite crear herramientas, como la declaración del derecho a la comunicación para la cooperación mutua, que le ayuden a adaptarse al entorno moderno que él mismo ha creado (p. 92).

Al respecto, es necesario manifestar que la palabra es el medio por el cual los seres humanos intercambian información, desde la antigüedad este ha sido uno de los elementos fundamentales en el intercambio humano, además de ser considerada la habilidad para comunicarse, la manera correcta de emplear la palabra definirá la pertinencia de las ideas dentro de la sociedad, donde se asume como habilidad la palabra, con ella, los seres humanos pueden persuadir, argumentar y refutar las ideas de los demás, para lograr concretar espacios que sirvan de base para el desarrollo de las situaciones propias del contextos, de igual forma, es necesario referir lo expuesto por Myers y Myers (1975):

El hombre tiene objetivos al comunicarse. El objetivo primario o fundamental es “ejercer control sobre su entorno para obtener algún beneficio físico, económico o social”. Hay tantas maneras en que las personas pueden comunicarse, que llega a ser un reto aprenderlas y observar aquellos patrones de comunicación en nosotros mismos y en los demás. Al incrementar la predictibilidad de nuestras relaciones de comunicación con los demás podemos llegar a ser más efectivos en la comunicación. (p. 18).

La comunicación más que una necesidad es un componente aditivo al desarrollo social del individuo, generalmente, la manera de comunicarse se evidencia en relación al entorno que se promueve dentro de la realidad, la

adopción de las formas de la misma son múltiples, las mismas van desde lo oral-verbal, hasta el lenguaje de señas, una diversidad adecuada a las necesidades del entorno, además de ello, la comunicación dentro de la realidad, se define mediante el grado de predicción, es decir, generalmente todos los seres humanos pueden predecir el nivel de su comunicación.

La comunicación conduce a la generación de ideas desde un sujeto para transmitirla a otros de manera que la misma se hace presente en todos los espacios, es así como la comunicación posee una connotada importancia, donde se evidencia la constitución de un mensaje, incluso las emociones se pueden transmitir mediante la comunicación, en este sentido, la misma se manifiesta como un elemento dinámico que interviene en el desarrollo social para de esa manera consolidar un espacio organizacional complejo dentro de la realidad.

De manera que la comunicación se hace extensiva a todos los espacios sociales, a ello no escapan las estructuras universitarias, las cuales por su composición sistemática conduce al hecho de evidenciar la necesidad de la comunicación, en este sentido, García (2001) propone:

La comunicación se ha de trabajar con una multivisión o planteamiento intra e interdireccional cuyas bases sean la continua complementariedad. El dialogo y las diferentes formas de entender los singulares procesos cognitivos y emocionales de los estudiantes, sus claves y las expectativas que hemos de desarrollar. La presentación de la información valiosa no puede reducirse a una modalidad decadencia o código sino que requiere un planteamiento desde la complejidad discursiva en los diversos códigos, situaciones y núcleos disciplinares que trabajamos. (p. 181).

La comunicación es de suma importancia dentro del desarrollo de los seres humanos, porque es el proceso mediante el cual se consolida la transferencia de la información y de esta manera se formula la sociedad del conocimiento. La comunicación desde tiempos remotos han sido fundamentales en el desarrollo social, porque todos los seres humanos

requieren de la misma para transmitir sus ideas y lograr interactuar con su propia realidad, de manera que su constitución es fundamental dentro del desarrollo humano.

Por ello dentro de la constitución de la comunicación para alcanzar la sistematización del funcionamiento organizacional, es necesario asumir que el estudio de la misma se manifiesta en función de la existencia de una serie de teorías que soportan al proceso comunicacional, al respecto Álvarez (2015) propone la siguiente clasificación:

1. La Teoría hipodérmica o de la bala mágica.
2. Teoría de la “omnipotencia de los media”.
3. Modelo o paradigma de Lasswell.
4. Modelo de Shannon-Weaver.
5. Modelo de David K. Berlo.
6. Escuela de Palo Alto.
7. El actuar comunicativo de Jüngen Habermas.
8. Comparación entre teorías y escuelas.

Todas estas teorías permiten entender el dinamismo del desarrollo del proceso comunicacional, porque dentro de la misma se evidencia el compromiso en función de la sistematización, al respecto la teoría hipodérmica hace mención a la construcción final de la comunicación, en el caso de la teoría de la omnipotencia, se hace mención al impacto de la información emitida, de igual forma el modelo de Lasswell se define mediante una simplificación del proceso comunicacional. Asimismo se evidencia el modelo de Shannon-Weaver (1948), la cual se define en la comprensión de las relaciones humanas.

De igual forma, se asume el modelo de Berlo el cual se define mediante la valoración del comportamiento humano, también se hace mención a la escuela de Palo Alto, la cual se asume desde la perspectiva de las interacciones globales que se asocian al proceso comunicacional. De igual es pertinente mencionar el actuar comunicativo de Habermas, amparado en el pensamiento crítico, también se hace mención a la teoría de la comparación entre teorías y escuelas, esta se asocia a lo conceptual, contrastar y advertir factores comunes u oposiciones entre las diferentes

teorías y escuelas, de manera que en esa sistematicidad de las teorías se conduce a la construcción de un adecuado funcionamiento organizacional.

Uno de los espacios donde la comunicación es necesaria, son las organizaciones universitarias, cuya complejidad trasciende de la mera adopción de situaciones específicas, hacia el entendimiento de una serie de elementos que interactúan dentro de este contexto. Por lo tanto, la comunicación dentro de las organizaciones universitarias adopta diferentes formas, para efectos del presente estudio se tomará la forma administrativa, definida por aquella que se da por parte del jefe hacia los demás entes de la organización, la misma puede ser unidireccional, bidireccional y multidireccionalal respecto Villamizar (2014):

La comunicación en las organizaciones universitarias toma diversidad de formas, en el caso del nivel administrativo, las autoridades refieren un proceso comunicacional de función informativa y orientadora, toma así un carácter unidireccional, de igual forma, se genera una comunicación multidireccional entre los miembros de los diferentes grupos laborales y una comunicación pluridireccional, la propuesta dentro de las aulas de clase. (p. 72).

Por lo tanto, la comunicación dentro de los espacios universitarios es una de las funciones fundamentales para el desarrollo de las organizaciones de estudios superior, al observar el contexto se evidencia dentro de las universidades comunicación escrita donde se giran instrucciones es allí donde adopta una naturaleza orientadora. Asimismo se genera comunicación oral, al generar informaciones adecuadas al funcionamiento de la estructura, se combina por lo tanto, lo formal e informal coexiste como parte esencial dentro de la conformación de espacios para la construcción del conocimiento.

Toda la información que de allí emerge es muy valiosa, porque se asume desde el punto de vista organizacional y como la base de las relaciones humanas, es decir que ambas van de la mano, en este sentido, las relaciones humanas se desarrollan gracias a la interacción diaria en una

organización determinada, de manera que la importancia de la comunicación es fundamental para el desarrollo de las relaciones humanas.

En este sentido, las relaciones humanas están constituidas por el desarrollo de situaciones inherentes a intereses propios de un grupo, cuando las personas se asocian, es común manifestar que lo hacen por intereses comunes, para de esa manera promover el desarrollo de acciones que sirvan de base a la mejora de la calidad de vida, de manera que las relaciones humanas son un espacio fundamental para el desarrollo de los individuos, generalmente no existe un sujeto que asuma la connotación de evidencias propias de la interacción constante.

Al respecto Domínguez (2014) propone que las relaciones humanas: “es el nombre dado al conjunto de interacciones generadas por los individuos de una sociedad, la cual tiene grados de órdenes jerárquicos. Las relaciones humanas se basan principalmente en los vínculos existentes entre los miembros de la sociedad” (p. 39), de acuerdo con lo anterior, se promueve las interacciones entre los individuos, mediante ordenes jerárquicas, y tal como se anunció previamente se evidencia en función de situaciones que promueven la capacidad de los seres humanos para aparearse según sea el interés.

La universidad lucha de manera constante para el desarrollo del funcionamiento organizacional, donde se manifiesta la necesidad de valorar la misión para encaminar todas las actividades hacia el logro de objetivos comunes, de manera que en esta interrelación dependiente que evidencia la universidad como organización, todos los elementos son valiosos, y la comunicación cobra una real importancia, dado que mediante esta se alcanza el desarrollo de la entidad organizacional, es desde esta perspectiva que se valora la integración de diferentes fenómenos que inciden de manera directa dentro de la constitución de la organización universitaria.

La complejidad de los centros universitarios han hecho que se manifieste un proceso comunicacional poco adecuado, es decir, la actual

dinámica universitaria hace que la comunicación dentro de las relaciones humanas este quedando relegada a causa de los conflictos que se desarrollan entre los diversos entes que hacen vida activa dentro de la universidad, al respecto Pere (2008) considera que: “Los conflictos laborales son de naturaleza distinta en función de las condiciones laborales que se hayan deteriorado. Un conflicto laboral es pues, la disputa de derecho o de interés que se suscita entre empleadores y empleados” (p. 17), de manera que los conflictos constituyen una condición casi ineludible dentro de la realidad.

Los conflictos son elementos necesarios dentro de toda organización, sin embargo, en la actualidad se observa como los mismos son asumidos de manera poco adecuada, es decir, dista mucho de lo ideal la administración de los mismos, se observa un proceso comunicacional desgastado donde las autoridades solo en algunos casos desarrollan la comunicación escrita, solo para generar ciertas informaciones, en la mayoría de los casos se acude al rumor como mecanismo comunicacional para generar información sobre un aspecto determinado, en este caso, es necesario referirse a las universidades venezolanas propiamente dichas, Gómez (2012) señala:

Dentro de las universidades venezolanas, la comunicación ha ido perdiendo la importancia que esta debería tener, por el contrario impera en la actual cultura el mecanismo del rumor para informar a los empleados acerca de la dinámica universitaria, en algunos casos incluso, las personas son removidas de su cargo sin una información verbal, sino que se envía una comunicación y el jefe no da la cara. (p. 52)

Tal como se logra apreciar, la dinámica universitaria en los actuales momentos, específicamente en Venezuela atraviesan por momentos complejos donde la comunicación ha sido la más afectada, a ello, se le suma la escasa importancia que posee la comunicación dentro de las realidades universitarias, la cual es un aspecto cultural, es decir, en función de las necesidades de cada uno de los grupos que interactúan dentro de esta

realidad se genera la comunicación, la complejidad en este particular se ve reflejada en elementos como la remoción de cargos.

Estos elementos se ven reflejados en las relaciones de poder enmarcadas dentro de los espacios universitarios, donde se ha generado un biopoder enmarcado en espacios cuya perspectiva se orienta a concentra el poder en un solo sujeto, en el caso de las universidades, los rectores y decanos, al respecto Foucault (1998) destaca:

El levantamiento de un biopoder que impregna el pretérito derecho de vida y muerte que el soberano se arrogaba y que intenta convertir la vida en objeto utilizable por parte del poder. En este sentido, la vida sistematizada, esto es, convertida en sistema de análisis por y para el poder, debe ser protegida, transformada y esparcida. (p. 55)

La existencia de una persona que ejerce el biopoder, hace que surjan elementos propios del poder que desde las cúpulas dirigen a los miembros de una entidad universitaria determinada, a lo cual se le suma las actitudes déspotas que no se formulan acciones que redunden en el perfeccionamiento humano, sino más bien en el detrimento de la persona, a cuenta que seleccionan mecanismos que no son adecuados para la dirección de las organizaciones, revirtiendo así la verdadera definición de poder ofrecida por Villamizar (2006): "...el poder no son cosas (recursos), sino una relación entre actores políticos, en la cual pueden o no intervenir cosas" (p. 79), es así como al referir la realidad, se denota que quienes ejercen el poder lo hacen como si fuera una cosa y no un recurso asumiendo un desarrollo erróneo del poder, al respecto Foucault (2009) sostiene:

Las disciplinas del cuerpo y las regulaciones de la población constituyen los dos polos alrededor de los cuales se desarrolló la organización del poder sobre la vida. El establecimiento, durante la edad clásica, de esa gran tecnología de doble faz – anatómica y biológica, individualizante y específicamente, vuelta hacia las realizaciones del cuerpo y atenta a los procesos de la vida – caracteriza un poder cuya más alta función no es ya matar sino invadir la vida enteramente. (p. 132)

Tal como se logra asumir, las relaciones de poder en la actualidad se orientan al desgaste de la vida por asumir el desarrollo del mismo donde se evidencia poco compromiso por el avance de la organización, sólo se asume desde el beneficio personal o propio, dejando así de lado las opciones de poder como es el caso del alcance de las metas propuestas. La carencia de responsabilidad por parte de los superiores, en fin una serie de síntomas que no generan un impacto positivo para la comunicación, esto se respalda en lo propuesto por Villamizar (2014) quien destaca:

La inadecuada adopción de la comunicación dentro de los espacios universitarios, ha desembocado dentro del escaso compromiso que poseen los miembros de la misma para luchar por su desarrollo, incidiendo de manera contundente en la convivencia hostil que afecta el clima organizacional y coloca en entre dicho la comunicación. (p. 136)

La carencia de comunicación incide de forma significativa en el desarrollo de las relaciones humanas, lo cual se evidencia en el poco compromiso que poseen los empleados en el desarrollo de las ideas, donde escasamente se construye un clima organizacional y donde las barreras de la comunicación son inminentes, lo cual hace que no se promuevan espacios para la interacción adecuada, a ello, se le suma el poder que posee el jefe en relación al manejo de los grupos, lo cual hace que el proceso comunicacional se entorpezca dejando de lado el desarrollo de la organización, al respecto Ruíz (2014) sostiene:

La comunicación dentro de las organizaciones se manifiesta como un elemento que da poder al jefe, esto se evidencia con propiedad dentro de los espacios universitarios, donde los rectores han generado una serie de barreras que no permiten el desempeño adecuado de las personas, los procesos son alterados con naturalidad porque no se conoce el funcionamiento de la estructura organizacional. (p. 49)

Se evidencia dentro de los espacios universitarios que no se pone en marcha el manual de cargos, dentro de toda universidad existen documentos

que guían la acción laboral dentro de la universidad, sin embargo, el mismo no se aplica, en la mayoría de las ocasiones quienes ocupan cargos de decisión no saben las funciones para los cuales fueron designados, ni los jefes, ni los subalternos, esto obedece a la carencia de formación de quienes se desempeñan dentro de la organización universitaria, lo cual incide de manera negativa en el desarrollo de las relaciones humanas, sobre todo a nivel gerencial, afectando así el desarrollo adecuado de la universidad.

Otro de los elementos que entra en juego a juicio de Villamizar (2014) en la definición del problema, es la rivalidad que existe entre los diferentes gremios, el celo por cuidar cada una de las parcelas hace que se generen controversias entre los miembros de la organización, tal es el caso de los encuentros entre docentes, administrativos y obreros, cada uno desea imponerse sobre el otro, lo cual hace que se pierda el respeto. A ello, se le suma lo expuesto por Ruíz (2014): “la politiquería se ha adueñado de las estructuras universitarias, no se genera la comunicación porque no se promueve la participación, siempre prima los intereses individuales sobre los personales” (p. 99), de manera que esta serie de eventos genera alteraciones en el desarrollo de las relaciones humanas, porque se trasgrede la comunicación como uno de los aspectos esenciales en la interacción de grupos.

Por ello se hace necesario implementar mecanismos donde se asuma la programación neurolingüística, la cual conduce al aprovechamiento del potencial cognitivo para el desarrollo personal a nivel comunicacional, desde una perspectiva histórica la programación neurolingüística comenzó en la década de los 70 del siglo pasado cuando dos ocupados de la excelencia humana, Richard Bandler y John Grinder, se encontraron y comenzaron a observar el comportamiento de algunos comunicadores en el campo de la psicoterapia: Milton Erickson, Virginia Satir, Moshe Feldenkrais y FritsPerls, Bandler y Grinder estudiaron las pautas comunicativas de los terapeutas

(Lenguaje corporal y lenguaje verbal) y construyeron un modelo que se llamó “Metamodelo” y que se podría definir como el arte de utilizar el lenguaje.

Aunado a lo anterior se presenta la programación neurolingüística como un conjunto de técnicas y planteamientos de eficacia que permite conseguir resultados a cualquier persona, prácticamente en cada una de las áreas de la vida. El término programación se refiere al modo cómo se reprograman los pensamientos y comportamientos. Neuro, atañe a los procesos neurológicos de los sentidos que emplea el ser humano para procesar el pensamiento y experimentar el mundo exterior. Lingüística, se refiere a la comunicación con los otros y el modo en cómo se organizan los pensamientos. En resumen, la PNL trata el modo en cómo se percibe, piensa y actúa, y del modo en que transformando ese proceso se puede mejorar la vida laboral, afectiva, mental, física y espiritual

Lo que en un comienzo fue un intento de producir técnicas y herramientas para lograr cambios de conducta en los humanos, hoy en día se ha convertido en un modelo comunicacional de gran impacto, debido a lo práctico, rápido y eficiente de las estrategias utilizadas en los distintos campos del acontecer mundial. O'Connor y Seymour (1992) sostienen que los modelos iniciales de la PNL se desarrollaron en dos direcciones complementarias: la primera, como proceso destinado a descubrir los patrones para sobresalir en un campo concreto; y la segunda, como forma efectiva de pensar y comunicarse empleadas por individuos sobresalientes.

En los Estados Unidos, cobró gran importancia el modelo de empleo de la PNL, por lo fácil y rápido de la aplicación de sus técnicas y la excelencia en los resultados obtenidos. Muchos profesionales se han dedicado casi por entero al estudio, investigación y enseñanza de estos patrones comunicacionales, lo cual redundo en la mejora del intercambio de ideas, para de esa forma ser mejores personas, mejores profesionales y lograr consolidar de esta manera una mejor calidad de vida que se evidencia desde los contextos organizacionales y sociales.

En la actualidad hay estudiosos que se han sentido atraídos, ganados y bien comprometidos en la incorporación de nuevos y relevantes enfoques en el campo de la PNL. Se pueden mencionar los esposos Andreas, Robbins, Delozier, Gordon, Cameron, Laborde, entre otros. En España llega en la década de los ochenta con la traducción y publicación de la obra “La estructura de la Magia” de Bandler y Grinder. Más tarde comienza a desarrollarse la Programación Neurolingüística (PNL) en Brasil y Argentina con la aplicación de una serie de cursos a personas que desean un cambio a nivel de la conducta.

En Venezuela, aparecen traducciones americanas de manuales introductorios y trabajos de iniciación en los modelos de Programación Neurolingüística (PNL), como también el desarrollo de cursos y seminarios, talleres y experiencias, cuya facilitación está a cargo del Prof. José Vicente Lozada, la Dra. Mercedes Schnell, y el Lic. Pedro Henríquez, entre otros. En la actualidad es común oír mencionar el término Programación Neurolingüística la cual es definida por Gómez (2012) como:

Procesos que los humanos utilizamos para pensar, memorizar y realizar todo tipo de acciones, desde leer lo que usted está leyendo en este instante hasta practicar el deporte favorito, pasando por un recuerdo del primer amor o imaginar el futuro remoto. (p. 28)

La Programación Neurolingüística, estudia la manera como las personas se comunican entre sí y como se comunican consigo mismas para usar sus recursos en una forma óptima para crear ciertas alternativas de comportamiento y para obtener ciertos resultados. Esto permite que la conducta sea concebida como consecuencia o resultado de complejos procesamientos neurofisiológicos de la información percibida por los órganos sensoriales. Procesamientos que son representados, ordenados y sistematizados en modelos y estrategias, a través de sistemas de comunicación como el lenguaje. Estos sistemas tienen componentes que

hacen posible la experiencia y pueden ser intencionalmente organizados y programados para alcanzar ciertos propósitos.

De manera que es la programación neurolingüística, una de las posibilidades con mayores implicaciones para ser empleados dentro de la realidad, sobre todo dentro del proceso comunicacional, el mismo es definido como el intercambio de ideas, entre dos o más personas, bien sea a nivel personal, social u organizacional, la comunicación es por demás el elemento que orienta el desarrollo de las relaciones humanas y como tal se manifiesta en función de las mejoras de la calidad de vida, es decir, estas manifestaciones comunicacionales son elementos propios de cada uno de los entornos y de esta manera se logra consolidar.

Al unir la PNL y la comunicación, se logra un trabajo significativo porque de esta manera se logra consolidar un espacio donde las ideas cobran vida y se logran afianzar en atención a las necesidades de interacción de los espacios organizacionales, en atención a ello, la comunicación es necesaria tanto en la familia, como en los espacios laborales, tal es el caso de las organizaciones universitarias, donde por su complejidad se requiere de un elemento que dinamice el trabajo constante, de esta manera, es la comunicación dentro de las universidades.

Desde esta perspectiva, se hace necesaria la producción de una serie de planteamientos, dentro de los cuales destaca: ¿Cuál es la importancia que radica en la generación de un modelo comunicacional centrado en la programación neurolingüística orientado a la optimización de las relaciones humanas en la organización universitaria del Instituto Pedagógico Rural “Gervasio Rubio”, sede de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador?, ¿Cómo se desarrollan elementos comunicacionales presentes en la organización universitaria?, ¿En qué medida los eventos que actualmente se desarrollan en la institución fortalecen y/o debilitan la comunicación?, ¿Cuáles serán los resultados arrojados de una evaluación de los aciertos y desaciertos los procesos comunicacionales dentro de la

institución?, ¿Cómo Concebir un modelo comunicacional centrado en la programación neurolingüística para la optimización de las relaciones humanas en la organización universitaria?

Estas interrogantes son la base fundamental para el desarrollo de la investigación, en este sentido, conducen las fusiones propuestas dentro de los objetivos de estudio para alcanzar de esta manera el desarrollo sistemático de la investigación y lograr generar una comprensión adecuada del objeto de estudio.

Objetivos del Estudio

Objetivo General

Generar un modelo comunicacional centrado en la programación neurolingüística orientado a la optimización de las relaciones humanas en la organización universitaria del Instituto Pedagógico Rural “Gervasio Rubio”, sede de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.

Objetivos Específicos

1. Identificar elementos comunicacionales presentes en la organización universitaria.
2. Precisar eventos desarrollados en la institución universitaria que fortalecen y/o debilitan la comunicación
3. Analizar aciertos y desaciertos de los procesos comunicacionales dentro de la institución universitaria.
4. Concebir un modelo comunicacional centrado en la programación neurolingüística para la optimización de las relaciones humanas en la organización universitaria.

Justificación e Importancia de la Investigación

La importancia del estudio se evidencia en función de mecanismos que sirven de base para el ofrecimiento de un modelo comunicacional, sin lugar a dudas de nivel teórico el cual dentro de sí atañe a la composición científica que el desarrollo del estudio manifiesta, la esencia del modelo comunicacional se enmarca en los postulados de la programación neurolingüística, la cual a juicio del autor de la presente investigación, es una de las tendencias actuales para la optimización de los procesos comunicacionales dentro de la organización universitaria, por ello, es preciso asumir la complejidad de la misma, para comprender el valor que posee dentro de la mejora del clima organizacional.

Al respecto, la programación neurolingüística es una de las estrategias que conducen a la comprensión de los fenómenos dentro de la realidad, es por ello que Linden (2012):

La PNL declara explorar el funcionamiento del espíritu humano: cómo pensamos, formamos nuestros deseos, nuestros fines y nuestros miedos, cómo nos motivamos, ligamos nuestras experiencias entre ellas y les damos un sentido. La PNL propone los talentos específicos y los modelos necesarios para crear cambios positivos y nuevas elecciones, ser más eficaces con los demás, liberarnos de costumbres obsoletas, o de comportamientos auto-destructores, reflexionar de manera más clara acerca de lo que queremos y los medios para obtenerlo. La PNL declara estudiar la experiencia subjetiva, la relación entre el espíritu, el lenguaje, las emociones y los modelos de comportamiento. (p. 35).

La programación neurolingüística atañe a la sensibilidad humana que se refleja desde el desarrollo del pensamiento, cuando la comunicación es efectiva, es porque la persona desarrolla un equilibrio entre su pensamiento, sus ideas y se palabra, el desarrollo comunicacional se logra apreciar en las personas exitosa que tienen la capacidad de motivarse a sí mismos y a los demás, en este caso el proceso comunicacional es el producto de las

constantes experiencias que sirven de base para el perfeccionamiento de las relaciones humanas.

La base de las relaciones humanas es la comunicación y por ello es que el modelo de la programación neurolingüística es el sustento adecuado para tal fin de esta manera se lograra un desarrollo progresivo de la organización, asumiendo de esta manera la metodología donde se concrete las determinaciones de la comunicación, así como el impacto de la misma dentro de las realidades universitarias.

La investigación es de fundamental importancia porque posee como premisa la caracterización de una serie de elementos comunicacionales que inciden de manera directa en el comportamiento organizacional de los sujetos pertenecientes a la universidad, dentro de los mismos incidirá la motivación, las barreras comunicacionales, el emisor, el receptor, el mensaje, el canal, entre otros elementos inherentes a ese procesos comunicacional que se desarrolla de manera constante dentro de las realidades universitarias.

El estudio se demuestra en función de asumir un análisis significativo de las relaciones humanas dentro de la organización universitaria, las mismas son definidas como el grado de responsabilidad y compromiso que poseen los seres humanos para interrelacionarse, tal situación se afianza en función de la intervención de los miembros de la organización para de esa forma lograr constituir un clima organizacional efectivo, donde la convivencia armónica sea el renglón necesario para asumir el desarrollo de la organización, además de ello, es pertinente el aprovechamiento de las potencialidades de los trabajadores todos los entes que intervienen en la misma para el logro de una mejora en la calidad de vida.

La relevancia de la investigación centra su atención en la interpretación de la aplicabilidad de la programación neurolingüística como elemento referencial en la optimización de las relaciones humanas, este marco de referencia se hace debido a la incidencia positiva que posee la PNL en el

desarrollo de las relaciones humanas, por cuanto se manifiesta el compromiso de todos los actores para de esa manera concebir un modelo comunicacional centrado en la programación neurolingüística para la optimización de las relaciones humanas en la organización universitaria, ello como base para el aprovechamiento de las fortalezas inherentes al espacio universitario, donde la mayoría de los sujetos tienen grandes potencialidades pero que en la mayoría de los casos son poco valoradas.

En este orden de ideas, el estudio se justifica desde el punto de vista teórico porque se emplea material bibliográfico de amplia gama, específicamente de fuentes de primera mano que sirven de sustento conceptual al aporte epistemológico referenciado, de igual forma, es necesario manifestar que se tomaran antecedentes desde otras latitudes geográficas para comprender el impacto ontológico del objeto de estudio, de manera que la complejidad teórica radica no sólo en la simple consulta de material, sino en la comprensión de la génesis conceptual del fenómeno abordado.

Dentro de esta relevancia teórica, el estudio servirá de fuente de inspiración a otros estudiosos que deseen desarrollar sus estudios sobre este particular, de igual forma, la versión final se prevé sea publicada para que esté al alcance de la comunidad académica interesadas en la aplicación de lo aquí sugerido, de manera que su impacto en este caso, es inminente porque el conocimiento epistemológico y empírico que surja de aquí logrará asumir la transformación de lo que hasta el momento se ha producido en materia referencial.

Por lo tanto, la concepción de un modelo comunicacional centrado en la programación neurolingüística orientado a la optimización de las relaciones humanas en la organización universitaria, radica en la formulación de una serie de eventos que surgen de la dinámica universitaria y que por su valor deben ser considerados en la mejora de las estructuras organizacionales, de allí, la necesidad de desarrollar un estudio que manifieste el compromiso por

lo demás y por sí mismo para ofrecer mejoras sustanciales a las relaciones humanas.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL

Antecedentes del Estudio

Los antecedentes de una investigación constituyen el primer paso para la comprensión de los fenómenos que inciden en el objeto de estudio, la idea es que por lo menos sea común en una premisa, para de esta manera comprender la necesidad de su incorporación, al respecto se abordan elementos inherentes a la comunicación y la programación neurolingüística, dentro del proyecto se consideran las siguientes investigaciones:

Fernández (2007), desarrolló su tesis doctoral denominada: La gestión de la nueva comunicación interna. Análisis de la aplicación de las tecnologías de la información en los procesos de comunicación interna de las universidades de la Comunidad Valenciana. Las organizaciones modernas se encuentran condicionadas por una doble coyuntura que determina su desarrollo. Por un lado, la creciente importancia del factor humano y, por otro, la progresiva expansión de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) están cambiando la estructura y la cultura de todo tipo de empresas e instituciones, dando lugar a la que se ha venido en denominar como "organización red".

A este nuevo tipo de organizaciones es lógico que le corresponda un nuevo tipo de comunicación interna. De hecho, la hipótesis de la que parte esta investigación doctoral es que las TIC suponen un cambio sustancial en la forma de entender la comunicación interna en las organizaciones, tanto por su influencia directa sobre la gestión, sobre la cultura corporativa y sobre la comunicación externa de las mismas, como por el hecho de constituir en sí

mismos nuevos canales de relación con y entre los públicos internos. A partir de ahí, la tesis plantea un modelo de gestión de la nueva comunicación interna que toma como eje central los portales corporativos, que se plantean como los grandes repositorios de los que se definen como los tres grandes contenidos que ha de reportar la comunicación interna: información operativa, información ad intra e información ad extra.

Este modelo de gestión de la nueva comunicación interna se confronta con la experiencia en este ámbito de las siete universidades de la Comunidad Valenciana a través de un análisis en profundidad de la práctica cotidiana en cada uno de los centros estudiados. La elección de este ámbito de estudio se justifica por la avanzada situación de las universidades en la incorporación de las TIC, así como por la alta cultura tecnológica de sus miembros, lo que las convierte en un laboratorio privilegiado para la investigación en su interior de esta nueva comunicación interna. A partir de una investigación cualitativa y cuantitativa de la práctica de la comunicación interna en las siete universidades valencianas, se plantea una radiografía del sector en el momento de la investigación y se revisan el modelo de gestión propuesto.

Finalmente, las conclusiones de la investigación teórica y empírica se han sometido a un proceso de confrontación con un panel de expertos en comunicación universitaria, lo que ha permitido llegar a un modelo validado que plantea cómo integrar los nuevos medios en la gestión de la comunicación interna a partir, principalmente, de la adaptación de los principios del corporate a la estructura de los sistemas de información. Asimismo, se plantea una de las claves fundamentales de este modelo la capacidad de franquiciar la gestión del contenido interno a través de la tecnología XML y la incorporación de contenidos externos mediante su sindicación. Por último, todo el modelo se apoya en la segmentación de públicos y en la personalización de los contenidos, una opción esta última que marcará las tendencias de futuro de la comunicación interna.

Este antecedente se justifica en atención al abordaje del mismo en relación al rol que debe asumir la gestión para el desarrollo de una nueva comunicación interna a nivel universitario, en este caso se trabajó con las tecnologías de la información y la comunicación como base para lograr un impacto progresivo dentro de la realidad, en este caso se tomó porque es un marco de referencia para el proceso de comunicación y da las bases necesarias para la construcción de escenarios descritos en función de la importancia que tiene el capital humano dentro de los espacios universitarios.

En el mismo orden de ideas se presenta el estudio de Escobar y Sánchez (2009), denominado: Capacitación lúdica como herramienta comunicativa en la gestión del conocimiento, a partir de una aproximación de los conceptos de gestión del conocimiento, lúdica, pedagogía, capacitación, interacción comunicativa y educación experiencial en las organizaciones; este trabajo monográfico desea profundizar en el tema de la capacitación lúdica como herramienta comunicativa en la gestión del conocimiento. En el transcurso del presente trabajo deseamos argumentar la importancia que tienen las capacitaciones lúdicas en la gestión del conocimiento organizacional.

Para lograrlo, se introduce el aprendizaje organizacional, se hace recorrido por la historia de la administración para entender el surgimiento de la capacitación y las formas en que ésta se realiza actualmente. Posteriormente, se analizan las diferentes escuelas pedagógicas a través de la historia y las metodologías que las caracterizan. A partir de esto, se hace una reflexión del papel de la comunicación en la educación, viéndola fundamentalmente desde el punto de vista de la interacción. Esto prepara el terreno para entender el porqué de la lúdica a nivel psicológico, cognitivo, y vivencial. Finalmente, se estudia la programación neurolingüística como método de la educación experiencial, esta última es la forma en la que se evidencia la lúdica en las capacitaciones.

Para sustentarlo se hicieron estudios de casos de diferentes organizaciones, y se aplicó la propuesta teórica en una corporación específica. Gracias al estudio realizado, se considera que, las capacitaciones lúdicas por su componente vivencial permiten no solamente aprender en el hacer, sino también, generan altos niveles de recordación y facilidad para la aplicación de los nuevos conocimientos en la vida diaria. Debido a la interacción que posibilitan, no se limita a la simple transmisión de información, sino que por el contrario genera una creación de nuevos conocimientos.

Esto permite, mejorar el trabajo en equipo, los niveles de comunicación, el flujo de información, reducir los niveles de estrés, resolver problemas de habilidades, de comportamientos, mejora el clima organizacional y promueve la creatividad. La comunicación organizacional busca optimizar los procesos organizacionales mediante la reducción de la incertidumbre, el fortalecimiento de la cultura organizacional, los flujos de comunicación, respuestas oportunas al cambio, generar mayor flexibilidad y gestionar el conocimiento. De igual modo, la educación experiencial al ser dinámica permite fomentar todas estas características y es por esto que se propone aplicarlo dentro del campo de la comunicación corporativa.

Este antecedente se asume porque se hizo mención al aprendizaje organizacional, como base para la constitución de situaciones propias de la gestión dentro de un espacio determinado, al respecto es necesario manifestar que la gestión del conocimiento como base para el proceso comunicacional, ambos elementos inciden dentro de las relaciones humanas, por ello, son esenciales para de esa manera lograr afianzar de esta manera el espectro conceptual teórico que se maneja dentro de la presente investigación en relación a lo propuesto.

En el mismo orden de ideas, se presenta el estudio de Andrade (2012) denominado: Estrategias De Programación Neurolingüística Como Técnicas De Comunicación Para Los Gerentes De Una Industria Farmacéutica

Venezolana. Este trabajo propuso la elaboración de una propuesta de un manual de entrenamiento de estrategias comunicacionales de Programación Neurolingüística dirigida a los Gerentes de una Industria Farmacéutica. Esto surge en base al crecimiento estrepitoso de información que generan los constantes cambios y avances que se viven en la actualidad, y que obligan a los gerentes a manejar herramientas comunicacionales que garanticen una comunicación efectiva dentro de la organización, por lo que se propone evaluar la influencia de la Programación Neurolingüística en la comunicación gerencial.

Para tal fin, metodológicamente, se realizó una investigación no experimental a la modalidad de diseño de proyecto factible, apoyado en una investigación de tipo documental y de campo, seleccionando como muestra a un grupo de gerentes que prestan sus servicios en el área de producción de una industria farmacéutica ubicada en la Ciudad de Caracas, a quienes a través de la encuesta se les determinó las necesidades comunicacionales, en base a las cuales se desarrolló el manual que da cumplimiento al objetivo general de la investigación. Uno de los alcances más importantes fue corroborar las fallas comunicacionales presentes actualmente en quienes guían las organizaciones y la influencia positiva que sobre las mismas ejerce la Programación Neurolingüística.

Tal como se logra establecer en este antecedente, la programación neurolingüística, es fundamental en la administración de la comunicación dentro de una organización determinada, como se demuestra en este caso, en un contexto diferente al educativo genera un impacto significativo, de allí que se justifica de manera relevante la generación de un modelo comunicacional centrado en la programación neurolingüística orientado a la optimización de las relaciones humanas en la organización universitaria.

Contexto Histórico

Dada la complejidad del objeto de estudio, es pertinente adentrarse en la constitución de un compendio de evidencias que sirvan de base para la comprensión de cada una de las premisas que conforman la investigación, de allí el hecho de establecer como elementos inherentes a esa interpretación histórica, como es el caso de: modelo comunicacional, programación neurolingüística, relaciones humanas y organización universitaria, para finalmente llegar a los actuales momentos donde se conjugan cada uno de estos elementos.

Modelo Comunicacional

Para adentrarse en la construcción epistemológica del modelo comunicacional es preciso reconocer su devenir histórico, por ello, es necesario partir de la comprensión de la comunicación propiamente dicha, al respecto, Bills (2012) señala.

El hombre apareció sobre la tierra como producto de un proceso de evolución en que unas especies de seres fueron superados por otras más evolucionadas que las anteriores. De esta manera, el Driopitecus (existió entre 20 y 10 millones de años atrás) dio paso al Ramapitecus que existió entre unos 12 a 7 ó 8 millones de años atrás; para luego dar paso al Australopitecus que existió entre 5 a 1/2 millones de años. (p. 102).

Las asociaciones que distinguen la aparición de la comunicación dentro de la humanidad, son cada vez más certeras en el entendido de la aparición del hombre sobre la tierra, en este sentido, la evolución humana es la misma evolución de la comunicación puesto que se manifiesta un compromiso en función de emplear mecanismos que sirvan de base para comprender al otro y para lograr que el sujeto pueda transmitir sus ideas, si bien, el tipo de comunicación de esta época dista de una manera sorprende al actual modelo

comunicacional, es pertinente manifestar que el objetivo es el mismo lograr que los demás comprendan el mensaje que lleva implícito las ideas.

En esta revisión histórica que constituye la comunicación, es preciso referir lo expuesto por Bills (ob. cit)

El australopitecus tenía ya las características principales del ser humano: caminaba erguido, se reproducía por una sola cría y vivía en grupos compactos pero pequeños. Luego vendrían otras especies de homínido como el Homo habilis, que toma ese nombre porque junto a sus restos se encontraron raspadores de piedra (trozos de piedra a los que se les hicieron cantos afilados a propósito) y es de suponer que si tenía habilidad para usar la piedra, también la tuvo para usar huesos y palos según su voluntad.

La constitución de la especie humana en la tierra requirió de grandes saltos hacia la concreción de una especie cuyo código fuese la comunicación, es por ello que cada una de las especies que se transformaron para dar paso a los humanos, se perfecciono en sus propia constitución, es así como la misma se comienza con la puesta en marcha de modelos comunicacionales que sirvan de base para la comprensión de las ideas de los seres humanos, estos modelos se fueron perfeccionando en cada una de las civilizaciones que subyacen en el mundo y como tal, son prueba del perfeccionamiento del intelecto del hombre, tal como lo refleja Linden (2012): “Los Egipcios fueron los primeros que plasmaban sobre piedra o pared mediante unas figuras llamadas jeroglíficos las actividades que realizaban para evitar que se les olvidara. Ellos fueron los primeros en introducir la escritura” (p. 12), el modelo comunicacional de la civilización egipcia fueron los jeroglíficos, como parte de la escritura que sirva como medio de comunicación.

En el mismo orden de ideas, la comunicación se va perfeccionando y así se presenta la civilización romana, la cual, se caracteriza según Kaplúm (2002):

Los romanos en su caso utilizaban a personas para que llevaran una noticia de un lugar a otro mientras que los indios americanos se bastaban de fogatas para identificar donde se encontraban o para comunicarse con otra aldea. El tambor también era utilizado para este fin e incluso para comunicarse con sus compatriotas en caso de guerra. Los espejos también se usaban para comunicarse entre personas utilizando este medio para reflejar la luz y conocer ubicación del individuo.

El modelo comunicacional que impero en esta cultura fue el emisario, es decir, se buscaba el apoyo de sujetos que transmitieran la información de un lugar a otro para de esa forma propagar las ideas, adicionalmente se introdujeron instrumentos musicales dentro de la comunicación, como es el caso del tambor, el cual servía de ente informativo para aquellas situaciones que se presentaban de manera fortuita, los modelos comunicacionales fueron transformados, a medida que la cultura se perfeccionaba, así lo manifiesta Linden (2012):

En la evolución de la comunicación también encontramos el telégrafo que fue un medio de comunicación a distancia el cual se transmitía los mensajes con un código llamado clave Morse, cuyo modelo comunicacional fue la comunicación a distancia. El primer mensaje, dio inicio a una nueva forma de redes de comunicación. El telégrafo fue uno de los mejores acontecimientos en aquella época a pesar de que fue sometido a muchos cambios que a diferencia del original brindaba un mejor servicio. (p. 29)

Uno de los instrumentos cuya referencia es obligante en la comprensión histórica de la comunicación es el telégrafo como modelo comunicacional a distancia, dada su importancia capital en el mundo del saber, además de ser uno de los primeros medios de comunicación que trasmitía mensajes a larga distancia y que a nivel escrito lograba el desarrollo de ideas significativas, la comunicación escrita se desarrolla a pasos agigantados. Otro de los elementos que requieren ser referenciados, es el propuesto por Vargas (2014): “El caso de las palomas mensajeras fueron utilizadas para enviar mensajes de una ciudad a otra donde la paloma llevaba la carta enredada en

una de sus patas” (p. 78), las palomas mensajeras aunque carentes de juicio científico se convirtieron en mecanismos fundamentales en el desarrollo de la comunicación, es así, como incluso en la guerra y aún en la actualidad continúan siendo utilizadas.

El pujante desarrollo de los modelos comunicacionales, constituyeron evidencias que son hoy sin lugar a duda iconos que se perfeccionan día con día, tal es el caso de lo señalado por Linden (2012):

Tal fue la evolución del telégrafo que se le dio paso al teléfono siendo hasta ahora una de las mejores herramientas de la comunicación ya que convierte el habla en impulso que viaja por la línea telefónica hasta llegar a su destino donde es nuevamente transformado. (p. 21).

La aparición del teléfono vino a constituir un modelo comunicacional de voz, una de las condiciones de mayor rigor tecnológico en la comprensión de la comunicación, se comienza a transmitir ondas sonoras, mensajes de voz a distancia en tiempo real, con un significado realmente adecuado dentro de la sociedad, es así como la transformación de los eventos comunicacionales tomó un contundente giro y logró generar un impacto con desarrollo sustancial, luego de los teléfonos, se comienzan a generar espacios que sirven de base para comprender el vertiginoso desarrollo que ha traído consigo la comunicación, al respecto Linden (2012):

La radio como modelo de comunicación de masas es uno de los sistemas de comunicación que se ha desarrollado de tal manera que han creado un medio bastante agradable y creativo dentro de la comunidad por ser uno de los mejores, ya que por este medio se pueden expresar muchas cosas como arte, noticias, entre otros. (p. 19).

Como se logra apreciar, la radio revolucionó el mundo de la comunicación, porque ya comienza el hombre a mostrar su creatividad para de esa manera enfrentarse a compartir las ideas de los demás, como un medio interactivo, cuya principal características es el entretenimiento, se denota así como la comunicación va tomando otros rumbos de perfección,

donde se manifiesta el compromiso por expresar las ideas, a ello se le suma lo expuesto por Linden (2012): “No conformes con la aparición de la radio se vieron en la necesidad de crear la TELEVISION que además de permitir escuchar permitía proyectar una imagen de un suceso que esté ocurriendo en el momento de forma instantánea” (p. 43).

La televisión, es uno de los elementos que ha sido de mayor preponderancia dentro de la comunicación, porque logró combinar imagen y sonido, además de transmitir las ideas tanto de entretenimiento, como de otros géneros que se convirtieron en el eslabón del desarrollo de la humanidad, hoy por hoy en pleno siglo XXI, en todos los hogares venezolanos por lo menos un aparato de estos existe, al respecto, es necesario describir lo propuesto por Linden (2012):

La televisión comenzó siendo de blanco y negro evolucionando años más tarde a televisión en color. Pero no sólo se ha mejorado de la televisión el color sino que se ha dejado atrás esas televisiones de tubo de imagen dando paso a las televisiones ‘planas’ como las LCD o Plasma, estas últimas están siendo descatalogadas por su alta contaminación al medio y por su alto consumo, alrededor de un 30% más que una televisión normal. (p. 45).

La evolución de la televisión como modelo de comunicación visual y oral, paso a ser de la atención de los expertos en el tema, pues la misma hasta la actualidad se ha ido transformando paso de una caja grande de tubo a televisores de alta gama, los cuales incluso se pueden conectar a internet y lograr apreciar televisión en tiempo real, de manera que los medios para la comunicación se perfeccionan día con día y sirven de base para comprender como el hombre se asume desde la perspectiva de la superación de los diversos modelos comunicacionales que sirven de base para comprender el desarrollo que incide en lo que logra constituirse como una forma comunicacional.

Otro de los eventos que han cobrado mayor relevancia en el mundo comunicacional, ha sido la aparición de los ordenadores, los cuales a juicio de Linden (2012):

Se empezó con grandes ordenadores que ocupaban habitaciones inmensas dando paso a ordenadores que sólo ocupan un espacio mínimo en nuestras mesas de estudio. Los ordenadores han hecho que la mayoría de las personas puedan acceder mediante internet a la información que ellos precisen es decir, que puedan recibir, almacenar e incluso enviar información, este modelo de comunicación es denominado global-virtual. (p. 11)

Tal como se logra apreciar, los ordenadores pertenecientes al modelos comunicacional global-virtual que inicialmente eran muy grandes, se fueron perfeccionando, hoy por hoy los ordenadores son una de las principales fuentes de comunicación porque conectados a internet se constituyen en un modelo comunicacional virtual que sirva de base hacia la constitución de fenómenos que permitan comprender la realidad de otras latitudes geográficas, llevando consigo el actual desarrollo que formula evidencias donde la idea continua siendo la principal protagonista, al respecto, Vargas (2014) señala:

Por otro lado, encontramos el teléfono móvil, como medio de comunicación móvil-virtual. Esta máquina ha conseguido que en poco tiempo se haya convertido en un aparato imprescindible en la vida de las personas. Se ha pasado de aquellos teléfonos grandes sólo capaces de llamar y mandar mensajes cortos a los teléfonos de pequeñas dimensiones con capacidad para enviar sms, mms, conexión a internet, videoconferencias, etc. en estos días vivimos inmersos dentro del mundo de la telefonía móvil. (p. 112).

Otro de los elementos que dinamizan el desarrollo de la comunicación es la existencia del teléfono móvil, al igual que los demás aparatos que han sido destinados a la comunicación, inicialmente eran lo suficientemente imperfectos, hoy día han alcanzado una perfección absoluta, los mismos además de cumplir con la función del teléfono, el cual es transmitir las ideas mediante estos, se le suma las conexiones a internet, incluso se puede

interactuar de manera escrita, son un medio de comunicación necesario en la actualidad porque contienen una serie de aplicaciones donde incluso se pueden generar videoconferencias.

El vertiginoso mundo de la comunicación, se evidencia en razón de buscar mecanismos que sirvan de base para comprender el vertiginoso avance del fenómeno comunicacional, al respecto Vargas (2014) señala:

Se ha visto que desde los primeros hombres en la tierra hasta nuestros días siempre nos ha sido necesaria una comunicación ya sea con una simple sonrisa o con un mensaje via sms. Por lo tanto podemos decir que la comunicación ha sido, es y será la forma más importante de enviar y recibir información, venga del medio que venga. (p. 29).

Como se ha logrado establecer desde los códigos que se emplearon en los inicios de la evolución humana, hasta los mensajes de texto, los modelos comunicacionales son fundamentales para el desarrollo de la sociedad, pero aún más para que las ideas de los seres humanos sean compartidas y de esta manera se le dé valor a un acto tan sublime como es el caso de la comunicación, la cual es uno de los medios con los cuales se ha logrado el desarrollo de la mayoría de los eventos que se presentan en la actualidad.

Programación Neurolingüística

La programación neurolingüística considerada una de las técnicas con mayor preponderancia en el mundo comunicacional, se originó en función de evidencias que surgían de los contextos académicos donde se inició con el estudio de la comunicación desde esta perspectiva, es así como Oconnor y Seymour (2000) sostienen:

La PNL nació del trabajo conjunto de John Grinder (lingüista) y Richard Bandler (matemático y terapeuta en Gestalt) y un grupo de estudiantes, entre ellos destacaron Robert Dilts, Judith DeLozier, Leslie Cameron y David Gordon; su propósito era la identificación de modelos explícitos de excelencia humana. (p. 33).

La programación neurolingüística se inició como un modelo cuya finalidad se enmarca en generar la excelencia dentro de las organizaciones mediante la comunicación, dando provecho a todos aquellos elementos contextuales que surgen de la realidad y que la persona puede emplear para de esa forma lograr un adecuado desarrollo, además de ello, es necesario mencionar que la PNL surgió como un modelo de aprendizaje, el cual hoy por hoy se mantiene y continua generando resultados significativos, a ello, se le suma lo expuesto por Ribeiro (2009):

Grinder y Bandler desarrollaron este modelo a raíz de la investigación de los patrones operativos de tres de los más grandes terapeutas de esa época: Virginia Satir, reconocida como la mejor terapeuta familiar de nuestros tiempos, Fritz Perls creador de la terapia Gestalt que posibilita el desarrollo total del ser humano, y el Dr. Milton H. Erickson, máximo exponente de la Hipnosis contemporánea. Estos magos de la terapia moderna tenían comportamientos en común que hicieron que destacaran de manera muy prominente en comparación con el resto de su generación. (p. 71).

Dentro de los orígenes de la programación neurolingüística, se logra establecer el perfeccionamiento de una terapia cuya razón de ser partía de la hipnosis y que mediante el aprovechamiento verbal y conductual de la persona, se lograría el desarrollo adecuado del ser humano y así la persona lograría llegar a la excelencia, para que Grinder y Bandler llegaran a general la PNL, afianzaron sus estudios en la comprensión de los siguientes terapeutas:

Cuadro 1.

Terapeutas

Terapeuta	Aporte
Fritz Perls,	Creador de la terapia Gestalt, fundador del Instituto Gestáltico de Lago Cowichan. La palabra alemana Gestalt no tiene una acepción única en español ya que su significado puede referirse a: totalidad, configuración, forma, figura, necesidad, patrón,

	estructura, etc., la Psicoterapia Gestalt pertenece a la corriente humanista preconizada y se ocupa de cerrar o resolver asuntos pendientes.
Virginia Satir,	Terapeuta familiar reconocida mundialmente, pionera en el campo de la Teoría Sistémica Familiar. Las diferentes posiciones preceptuales son importantes por igual, la cuestión está en saber moverse entre ellas libremente, una persona encallada en la primera será un monstruo egoísta, una persona que esté de forma habitual en la segunda se dejará influenciar fácilmente por los demás, y una persona que esté habitualmente en la tercera, será un observador alejado de la vida.
Gregory Bateson,	Ciencias sociales y Antropología, co-autor con el psiquiatra Jurgen Ruesch del trabajo Comunicación: The Social Matrix of Psychiatry. La PNL nos dice que lo que hacemos en la vida está determinado por la manera en que nos comunicamos con nosotros mismos, especialmente con lo que comunicamos a nuestra mente inconsciente.
Milton Erickson,	Fundador de la Sociedad Estadounidense de Hipnosis Clínica y uno de los psiquiatras de mayor reconocimiento mundial de nuestros tiempos. La curación en estado de trance es una de las artes más antiguas de la medicina. Incluso el hombre primitivo lo practicó. Él creía firmemente que el trance y las curas milagrosas eran de origen divino.

Fuente: Oconnor y Seymour (2000). Adaptación Ruíz (2015)

De acuerdo con los anteriores elementos enunciados, es pertinente manifestar que para la constitución de la PNL, se partió de las experiencias que se evidenciaron en la escuela de la Gestalt, cuya definición se enmarca concentrar las partes en el todo como una forma de resolver problemas. Además de ello, se estudiaron elementos tales como la teoría sistémica familiar, donde se aborda la libertad del sujeto como principal característica del desarrollo humano, otro de los elementos determinados en el desarrollo del estudio es la comunicación que los individuos poseen con su mente inconsciente, además de incorporar la curación mediante la hipnosis, bajo esta perspectiva, Oconnor y Seymour (2000) señalan:

Una vez realizado dicho estudio, John Grinder y Richard Bandler desarrollaron técnicas propias para la identificación de tal modelo y dieron formalmente a su aporte el nombre de “**Programación neurolingüística**”, la cual simboliza la relación entre la mente, la lengua y el organismo. (p. 119).

Tal como se logra apreciar, luego de arduos estudios llevados a cabo, se logró manifestar el hecho de que debería existir un equilibrio entre la mente, la lengua y el organismo, para de esta manera establecer parámetros de comportamiento que le permitan a los sujetos convertirse en éxitos, desde el aprovechamiento de sus propias potencialidades, con énfasis siempre en el desarrollo humano, por ello, en la actualidad la PNL, es una de las herramientas con mayor significancia en el campo de la comunicación y de las relaciones humanas, al respecto Bello (2008) sostiene:

En los años subsecuentes, La *PNL* ha desarrollado diversas y muy valiosas herramientas y habilidades, destinadas a la optimización de la comunicación y a favorecer al cambio, todo ello dentro de ámbitos profesionales muy amplios que incluyen la consultoría, la psicoterapia, la educación, la salud, la creatividad y el liderazgo.

De acuerdo con los elementos emergentes de este contexto, la PNL, es una de las tendencias que se encuentra a la vanguardia en la actualidad, la misma día con día se ubica dentro de la vigencia de los modelos de aprendizaje, cuya razón de ser, se orienta en función del aprovechamiento de las herramientas y habilidades que posee el ser humano para la optimización del acto comunicacional, se trata de manejar de forma equilibrada todos los elementos que se hacen presentes dentro de la mente del ser humano y lograr de esta manera una actuación adecuada a las exigencias del mundo cambiante en el cual se desempeña.

Todos estos modelos comunicacionales son elementos que logran constituir el desarrollo del pensamiento en materia de comunicación, en el caso del modelo comunicacional adoptado para la construcción del modelo sugerido será el de la excelencia, el cual posee sus bases en la PNL, la

misma orienta el modelo comunicacional tanto global, como virtual, dada la importancia de la misma en las relaciones interpersonales tal como lo refiere Silva (2011): “Hablar de comunicación interpersonal es hablar de relaciones entre personas. En efecto, los seres humanos iniciamos, mantenemos, modificamos, consolidamos, distorsionamos, deterioramos y terminamos nuestras relaciones comunicándonos” (p. 21).

Tal como se logra apreciar, la definición de los elementos comunicacionales que orienta la construcción del modelo comunicacional se enmarca en la construcción de relaciones humanas, dado que se debe dar una comunicación significativa, para de esa manera promover la interacción adecuada entre los miembros de una organización, al respecto Silva (ob. cit):

La Programación Neuro-Lingüística (PNL), es un modelo para la comprensión y éxito de la comunicación humana, que busca traducirse en satisfacción personal, capacidad de negociación y aprendizaje acelerado entre otros resultados. Es una herramienta que ha tomado gran fuerza con el pasar de los años, gracias a la serie de beneficios que trae consigo en diferentes áreas del saber y diversos aspectos de la vida del ser humano. (p. 23).

Al respecto la programación neurolingüística ofrece las bases epistemológicas y científicas donde sienta sus consideraciones el modelo comunicacional propuesto, con el propósito de lograr el éxito en la comunicación, se debe promover la valoración de las ideas del personal con base en la promoción de la satisfacción del personal, donde el aprendizaje se convierta en actividad necesaria para de esa manera lograr organizaciones inteligentes donde se enriquezca no solo al trabajador, sino al ser humano que está detrás del puesto que ocupa en la organización.

Relaciones Humanas

Para establecer la evolución histórica de las relaciones humanas, es pertinente adentrarse en las consideraciones de la administración científica, donde las mismas han sido definidas como elementos que sirven de base

para comprender el desarrollo organizacional y como las mismas inciden en el establecimiento de metas comunes que permiten el logro del éxito, por ello, la evolución en este caso se fijará desde las diferentes escuelas de la administración que se han encargado del estudio de las mismas y las cuales se sintetizan en el presente cuadro:

Cuadro 2.

Escuelas de Administración

Escuela	Características
Escuela de las relaciones humanas	El dinero no es el único factor motivacional para el trabajador, en contra de la teoría de Taylor La participación permite distender el conflicto y genera una conducta cooperativa La supervisión flexible ayuda a incrementar la productividad El grupo de trabajo resulta importante. Todo individuo quiere pertenecer a un grupo de trabajo. Todo grupo tiene un “líder” (que no es necesariamente el supervisor)
La escuela Neoclásica (1925-1945)	Como continuación de los estudios de los estudios de Taylor y Fayol, algunos autores se enfocan exclusivamente en la organización desde el punto de vista de la producción, otros teniendo una visión más integradora, pensando que la organización debía contar con funciones básicas, como Investigación y desarrollo. Su gran mérito fue el desarrollo de una herramienta que permitía darle forma o estructura a la organización, esto es, el “organigrama de funciones”, y además, la elaboración de un manual, que explicaba cada función, sus responsabilidades y autoridad. Hoy en día se aplica, de esta teoría, el uso de los organigramas y manuales aunque

	fueron excesivamente formalistas olvidando la influencia de la conducta humana en las organizaciones
Desde 1910 a 1950 Escuela Estructuralista	<p>Max Weber elaboró un modelo de control social, y para llevarlo a la práctica se apoyó en una estructura jerárquica e inflexible en la que la racionalidad y la búsqueda de la eficiencia son sus bases. Modelo que desarrolló en 1914 para la República de Weimar. Las organizaciones a las que él llama burocracia, tienen reglas, normas, reglamentos; emiten órdenes que deben ser obedecidas por sus miembros, si las organizaciones quieren ser eficientes. Pueden usar sus recursos para recompensar a los que siguen sus reglas y castigar a aquellos que no lo hacen. Para Weber el poder es la capacidad de inducir a otros a aceptar órdenes. Definió autoridad como poder (facultad para hacer cumplir las órdenes) con legitimación, esto es, el subordinado obedece porque comparte o está de acuerdo con el sistema de valores del superior que ha impartido las órdenes.</p> <p>Este modelo fracasa por el excesivo formalismo, excesiva cantidad de normas y controles que vuelven a la organización inoperante.</p> <p>Pero aporta análisis sobre el liderazgo y su clasificación en tres tipos:</p> <p>Liderazgo tradicional: las órdenes impartidas se aceptan por tradición o costumbre.</p> <p>Liderazgo carismático: el líder es obedecido por la influencia que su personalidad tiene sobre los otros</p> <p>Liderazgo burocrático: el líder es obedecido porque su poder proviene de un reglamento o conjunto de normas de las organizaciones</p>
<u>La escuela de la teoría de los</u>	<u>Esta teoría postulada por el alemán</u>

<u>sistemas (1950- 1970)</u>	<p>Ludwing Von Bertalanffy, por primera vez en 1930, e inspirándose en la biología que considera al organismo como un sistema, establece que el objetivo de las ciencias biológicas es el estudio y descubrimiento de los principios de la organización en los distintos niveles.</p> <p>Esta teoría supone que en el universo hay distintos sistemas agrupándose en estructuras (por ejemplo, galaxias, sistema solar, planetas) y que existe una jerarquía en esa estructura, que da origen a sistemas y subsistemas. Esto mismo ocurre en Administración: la organización es el sistema, y los subsistemas se conforman por las diversas áreas (ventas, compras, finanzas, producción,etc). Esta teoría deja clara la existencia de la jerarquía pero a la vez los subsistemas tienen funciones propias y otras interdependientes, de modo que el sistema es mayor que la suma simple de los subsistemas</p>
Teoría del comportamiento o teoría de la organización (iniciada en 1946)	<p>Cuyos aportes son descubrir las limitaciones que tiene la racionalidad humana. Se define al hombre administrativo como un ser que se comporta con relativa racionalidad (teniendo en cuenta la existencia de otros agentes que también poseen capacidad de tomar decisiones) y busca obtener resultados satisfactorios, a diferencia del hombre económico, que actúa racionalmente y busca la maximización del beneficio</p>

Fuente: Cortagerena y Freijedo (2005).- Adaptado por Ruíz (2015)

Los elementos considerados en el cuadro anterior, cuya adaptación surge de Cortagerena y Freijedo (2005) permiten poseer una visión general de las diversas escuelas que se han encargado del estudio de las relaciones

humanas, es así como la primera de ellas, cuya denominación es la misma, asume como elemento fundamental la participación del trabajador, mediante la puesta en marcha de una conducta cooperativa, donde se establezcan grupos de trabajo con ideas y metas claras establecidas, para así lograr alcanzar los objetivos de la organización, donde se manifieste un compromiso inherente al desarrollo de la organización, es decir, se comienza a superar la rigidez de los modelos tradicionalistas, generando así una supervisión más flexible.

Posterior a ello, se presenta la escuela neoclásica, cuya presencia se extiende entre los años 1925-1945, se integran en esta escuela las funciones básicas como es el caso de la investigación y el desarrollo, en esta escuela se introduce el organigrama de funciones, con un manual donde se definen la actuación de cada uno de los sujetos dentro de la estructura organizacional, allí escasamente se tomó en cuenta la conducta humana como parte esencial dentro de las organizaciones, a pesar que su aporte los organigramas y manuales de cargo aún hoy día persisten.

En paralelo, se desarrolló la la escuela estructuralista, cuyo principal exponente fue Max Weber, quien genero un modelo de control social, mediante la racionalidad que se evidencia en razón de las necesidades de los trabajadores, se establecieron reglas y normas dentro de las empresas como una forma de elevar la eficiencia en las acciones, la inclusión fue uno de los elementos fundamentales en esta escuela, a pesar de ello, el cumplimiento de órdenes, sin embargo, fracaso por su excesiva cantidad de normas y rigurosidad, allí se generó una clasificación de liderazgo que en la actualidad se propone aún, como es el caso del liderazgo tradicional, liderazgo carismático y liderazgo burocrático, los cuales aún persisten en las organizaciones actuales.

Otra de las escuelas que aparece en el devenir histórico, es la escuela de la teoría de los sistemas (1950-1970), se asumieron las jerarquías en las estructuras organizativas, las cuales poseen funciones propias las cuales se

integran mediante subsistemas que al mismo tiempo forman parte de un sistema llamado organización, de manera que la correspondencia entre elementos hace que se desarrollen la organización en función de la correspondencia que se manifiesta en las diversas tareas del colectivo.

También se considera la teoría del comportamiento o teoría de la organización (1946), en este caso, se manifiesta el hecho de establecer las limitaciones que posee la racionalidad humana, el administrador en este caso es considerado un agente racional, quien debe demostrar la capacidad de tomar decisiones, las mismas deben generar resultados satisfactorios, es de esta manera como el desarrollo de esta escuela impregna el desarrollo de las relaciones humanas. Tal como se ha logrado apreciar la complejidad en este caso es cada vez más reiterativa porque en la comprensión de las diversas escuelas se denota como en la actualidad se aplican elementos de cada una de ellas.

Desde esta perspectiva, es necesario manifestar que la presente investigación se enmarcará dentro de la teoría del comportamiento o teoría de la organización, con la finalidad de aprovechar la racionalidad de los diferentes miembros de la organización y de esta manera se descubren las limitaciones de estos y mediante elementos de enseñanza y aprendizaje se logran superar, es en este caso, donde la racionalidad sirve de base para encaminar un proceso de toma de decisiones acorde con la realidad en la cual se enmarcan los sujetos, al respecto Murillo (2008) señala:

Corresponde a un desarrollo de la teoría de las relaciones humanas, con la cual se muestra eminentemente crítica y severa. Si bien comparte algunos de los conceptos fundamentales, los utiliza apenas como puntos de partida o de referencia y los reformula profundamente. (p. 14).

De acuerdo con lo anterior, la teoría del comportamiento como parte de las relaciones humanas, es fundamental para la puesta en práctica de la programación neurolingüística, donde se manifiesta la valoración crítica para de esa manera atender de forma exitosa y racional las situaciones que

emergen de la realidad, por ello, es una de las teorías con mayor énfasis en el desarrollo organizacional desde la perspectiva de la comunicación humana.

Organización Universitaria Venezolana

Una evolución histórica de la organización universitaria, no se ha generado propiamente dicha, por ello, se hace referencia a la evolución de la educación universitaria, la misma semuestra como una opción para aquellos ciudadanos que deseen incorporarse dentro de la realidad del aparato profesional del país, de allí subyace la importancia en el hecho de revisar la evolución de la misma durante las diferentes etapas de la historia venezolana. En este sentido, es necesario partir de la época colonial, en Venezuela se continuó con la presencia de aborígenes agrupados en tribus primitivas que subsistían del cultivo de algunos rubros y luchaban por protegerse de las inundaciones, en este sentido Brito (1984), considero:

Por esta razón se debe considerar que la historia de la educación superior en este país comienza después de la llegada de los europeos a nuestro continente, más concretamente en 1592, cuando un grupo de españoles residenciados en Caracas, ciudad fundada en 1567 y hoy capital del país, solicitó al rey de España la creación de una Cátedra de Gramática y un Colegio Seminario que sirvieran para la instrucción de sus hijos. Sin embargo, debido a que esta ciudad fue pronto azotada por pestes, piratas, gran precariedad económica y conflictos internos, sus habitantes no pudieron ocuparse mucho de desarrollar esta idea. A ello se agregó el hecho de que en 1641 un terrible terremoto destruyó gran parte de la ciudad y con ella lo poco que ya se había levantado del Colegio Seminario. La desolación fue tal que por casi tres décadas este asunto permaneció diferido ante la necesidad de atender prioridades de supervivencia.

Lo anterior conduce al hecho que en Venezuela para esa época el número de habitantes era muy poco y por esa razón, sólo funciona la cátedra de gramática, lo cual se traducía en la educación secundaria para esa época y que al mismo tiempo era catalogada como el nivel más alto de la educación

en Venezuela. Posteriormente en 1696 se abrió el “Magnifico y Real Seminario Colegio Santa Rosa de Lima”, su primer rector fue el obispo Antonio González de Acuña, allí se formaban en educación secundaria pero posteriormente quien deseaba continuar su formación académica universitaria, debía ir a México o Perú.

Es así como la educación universitaria de la época se remitía simplemente a las familias adineradas de la época, debido a la alta inversión que se debía hacer para que sus hijos asistieran a tales universidades, es así como los habitantes de Caracas comenzaron por diligenciar una Universidad en el seno de esta que pudiera albergar a quienes deseaban continuar con su formación, es así como en 1721 se decretó la creación de una universidad y para 1713 esta se convirtió en la “Real y Pontifica Universidad de Caracas”, su constitución era ideológica y buscaba mantener los preceptos de la corona española, así como los postulados de la religión católica, es así como la formación religiosa era lo más importante en la misma.

El requisito de ingreso para esta casa de estudios, era presentar un documento escrito con todos sus soportes acerca de la vida y costumbres del aspirante, allí el aspirante probaba que era blanco e hijo de un matrimonio legítimo, además de ser descendientes de cristianos. Para 1784 se estableció la elección del rector del claustro universitario, participaban en la misma los profesores de la universidad y los doctores de la ciudad. Y es a partir de la fecha donde se le concede la potestad a la universidad de otorgar títulos de: bachilleres, licenciados, maestros y doctores en diversidad de opciones del conocimiento humano, no obstante el requerimiento aquí trataba de obtener el título licenciado para lo cual se requería la presentación pública de una tesis.

Posteriormente en la construcción de la república, se le da la denominación de Universidad Central de Venezuela a la antigua universidad pontifica, es en 1827 donde se realiza esta gran transformación del sistema educativo universitario en Venezuela, se incorporaron nuevas cátedras de

especialización, además de una importancia fundamental hacia la formación en las ciencias duras o exactas, a partir de ese momento se da apertura a la formación universitaria, porque se superaron las restricciones sociales, económicas y religiosas, además de eliminar el latín como lengua oficial de la enseñanza, en este sentido Betancourt (1996), anuncia:

Las reformas posteriores fueron lentas el resto del siglo XIX debido a la inestabilidad política. En 1856 la sede de la Universidad Central fue trasladada de su edificio original (hoy Palacio Municipal) al edificio del antiguo Convento de San Francisco (hoy Palacio de las Academias), y permaneció allí hasta 1953, cuando fue mudada a la moderna sede de la Ciudad Universitaria de Caracas situada cerca del centro de la ciudad y declarada por la UNESCO, en el 2001, patrimonio cultural de la humanidad. Para mediados del siglo XIX la estructura académica de la Universidad Central se asemejaba bastante al modelo napoleónico, esto es, se había sustituido la estructura unitaria de la universidad colonial y la formación general que se daba en las Facultades de Artes, por un conjunto de escuelas aisladas, cuya función primordial era la formación profesional especializada.

En 1858 la Universidad Central de Venezuela sufrió una reorganización, donde asumió la figura de facultades para sus diferentes escuelas, para 1870 Guzmán Blanco suprime la autonomía universitaria, afirmando que la misma era “un nidal de godos y oligarcas”, razón por la cual la universidad estuvo supeditada a estos regímenes autoritarios hasta aproximadamente 1935. Los regímenes políticos basados en la dictadura que impero para la época no favorecieron para nada el desarrollo de las universidades en Venezuela, una vez depuesto el último de ellos en 1958 se decreta una nueva ley de Universidades con una visión progresista donde se asume la plena autonomía universitaria.

Dicha ley es transformada por el congreso nacional en 1970, se mantiene la autonomía universitaria, centra el poder de la administración de las universidades públicas en el Consejo Nacional de Universidades CNU, además de ello se creó la Oficina de Planificación del Sector Universitario OPSU, el cual funge como un organismo asesor del CNU, es en esta ley

donde se crea la figura de Universidad Experimental, con el objetivo de manejar nuevas estrategias de enseñanza que permitieran la creación de institutos y colegios universitarios necesariamente controlados por el ejecutivo nacional.

También se crean dos figuras paralelas; las universidades y los institutos universitarios, así mismo se propuso el enfrentamiento entre universidades del sector público y privado. En medio de ese devenir histórico, las universidades nacionales promovieron el apoyo a las actividades científicas y de investigación y postgrado, se crearon universidades experimentales, las cuales vinieron a establecer una competencia con las universidades nacionales.

Para 1980, se aprueba la Ley Orgánica de Educación, la cual afianza la autonomía universitaria, la matrícula en educación superior se elevó notablemente desde 1958-1998, donde se incrementó un 114 veces, lo cual produjo grandes demandas en relación a planta física y programas de atención al estudiante. En el año 2001, el desarrollo en el nivel universitario era tal que existían 145 instituciones de educación superior, con una heterogeneidad única, a nivel privado y a nivel público. Es de hacer notar que la institucionalización de las actividades de postgrado se institucionalizaron a partir de 1970 con la creación del Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Tecnológicas CONICIT.

Para 1992 se crea el Núcleo de Autoridades de Postgrado por parte del CNU, el cual se encarga de la acreditación de los estudios de postgrado en las diversas instituciones que los ofrecen, para 1993 en CNU creo la primera política en relación a los postgrado, la cual proponía: "declara como relevante la actividad de postgrado, dada su importancia para el desarrollo nacional" al mismo de partir del hecho de establecer las condiciones para la creación de programas en el nivel de postgrado. A todo ello se le suma a reforma de la constitución en el año 1999 la cual afecta de manera significativa el

desarrollo de la educación universitaria, debido a que la ley de universidades subyace de los postulados de la constitución de 1961.

Se promueve la apertura de la Universidad Bolivariana de Venezuela, apoyada en una ideología socialista y que se desarrolla en Venezuela en la actualidad gracias a la misión Sucre, programa del gobierno nacional para masificar la educación universitaria, también se le suma el hecho que en el 2009 se generó una nueva Ley Orgánica de Educación, la cual propone la supeditación de la autonomía universitaria y trata de generar una transformación universitaria en el país, para la fecha 2012, se está discutiendo la creación de una nueva Ley de Universidades y se gesta la transformación universitaria.

Marco Teórico

Fundamentación Epistemológica

La fundamentación epistemológica, centra su atención en los aportes teórico científico que orientan el desarrollo del objeto de estudio, en este caso preciso, es necesario referirse inicialmente a las teorías de la comunicación, en atención a ello, se presenta la teoría de la aguja hipodérmica o bala mágica propuesta por Lasswell (1927) en la primera guerra mundial, la cual se describe de la siguiente manera:

También denominada, teoría de la reacción en cadena, por efecto del supuesto resultado final propio de un impacto directo. Se supone que el medio de comunicación actúa según el modelo de la “aguja hipodérmica”, para denominar el efecto o el impacto directo e indiferenciado sobre los individuos atomizados. (p. 12).

Esta teoría conocida como la reacción en cadena, asume el presupuesto de un resultado final del proceso comunicacional, se trata de asumir el impacto del proceso comunicacional en el desarrollo de las personas, es decir, su impacto dentro del entorno, a ello, se le suma, lo

definido en la Teoría de la Omnipotencia de los media, a juicio de Lasswell (1927) consiste en: “el poder de manipular las noticias según tendencias o ideologías a partir de las grandes corporaciones o grupos de medios, posibilitan asegurar un flujo y penetración de las noticias y la información” (p. 123), en relación a ello, es preciso referir la manipulación de la cual se valen los seres humanos para manejar la información y de esta manera definir concretamente especificidades del proceso comunicacional.

De igual forma, es preciso referir el Modelo o paradigma de Lasswell, el mismo autor lo define como: “un proceso, que simplificando su descripción, en cuatro preguntas definen los elementos que lo componen: ¿Quién dice qué?, ¿Por cuál canal?, ¿A quién?, ¿Con qué efecto?” (p. 137), de acuerdo con esto, es una de las teorías cuyo énfasis se propone la calidad de la comunicación y como tal se refiere en función de evanescencias propias de los actores que intervienen dentro de la realidad. Asimismo se presenta el Modelo de Shannon-Weaver (1940), definido por sus propios precursores como: “aquel que aporta entendimiento para el estudio y comprensión de las comunicaciones humanas mediada” (p. 118), de acuerdo con este postulado la razón de ser de esta teoría se enmarca en las comunicaciones desarrolladas en la interacción humana cotidiana.

Otra de las teorías que intervienen en el sustento epistemológico, corresponde al Modelo de David Berlo, el cual es definido por él mismo en 1960 “un modelo de comunicación, que trascendió como SMCR, Source (Fuente), Message (Mensaje), Channel (Canal) y Receiver, (Receptor), que trata de advertir el comportamiento personal, en el acto de comunicarse” (p. 122), al respecto intervienen una serie de elementos comunicacionales que sirven de base en el intercambio de ideas. A ello se le suman los “Estudios sistémicos de la Escuela de Palo Alto” propuesta por Watzlawick (1994): definido como el análisis de las interacciones globales que involucraba a los seres humanos, en la comunicación” (p. 146), tal como se

logra apreciar, se define las connotaciones adecuadas a la constitución de la comunicación.

Además de ello, dentro del proceso comunicacional se presenta El “actuar comunicativo” de Jürgen Habermas (1981) propuso:

Desarrolla un vasto pensamiento teórico que relaciona los procesos macro-estructurales de la sociedad, con los procesos micro-estructurales que involucran a los sujetos con objetivos propios cifrados en las experiencias personales, labradas en sus relaciones sociales, como parte de un intercambio simbólico, dentro del contexto del lenguaje. (p. 26).

El pensamiento de los seres humanos desde la criticidad se hace imprescindible en el desarrollo de la comunicación, por lo tanto se involucran infinidad de situaciones, enmarcadas en las relaciones humanas, todo esto se formula dentro del proceso de la PNL, donde se evidencia una serie de elementos que manifiestan la científicidad de la misma, al respecto los precursores de esta teoría Bandler y Grinder (1979) propusieron:

1.- Programación: Término que hace referencia al proceso que sigue nuestro sistema de representaciones sensoriales para organizar sus representaciones y estrategias operativas. 2.- Neuro: Toda acción o conducta es el resultado la actividad neurológica. 3.- Lingüística: Es la actividad neurológica y la organización de las estrategias operativas, que se exteriorizan a través de la comunicación en general y del lenguaje en particular.

Estos componentes conceptuales permiten reconocer las definiciones teóricas del objeto de estudio, es en este sentido que se manifiesta todo un sistema de representaciones que sirven de base para comprender las evidencias que se desarrollan dentro de la realidad, sin dejar de lado la conducta que representa cada uno de los sujetos que a diario interactúa y promueve el proceso comunicacional, al igual que la adopción de estrategias que permitan el empleo significativo del lenguaje para la concreción de las competencias comunicacionales que permitan comprender la coexistencia con el otro.

En este sentido, la teoría que sustenta la generación del modelo comunicación es la programación neurolingüística, desde la perspectiva de las relaciones humanas, dado que se está trabajando en un contexto universitario, donde se manifiesta la posibilidad de desarrollo desde la perspectiva de la construcción de un clima organizacional apegado al comportamiento de cada uno de sus miembros.

Fundamentación Teórica

El desarrollo de una investigación científica, constituye la construcción de un objeto de estudio desde diferentes perspectivas, en este sentido, es necesario manifestar que la fundamentación teórica ofrece el sustento epistemológico del fenómeno abordado, de manera que asumir esta connotación manifiesta el hecho de incorporar desde la perspectiva conceptual todo un compendio que sirva de base para la fundamentación, al respecto dentro de la constitución de este discurso se integrarán elementos propios de las definiciones inherentes a la composición de los objetivos del estudio, al respecto se abordaran premisas tales como: elementos comunicacionales, relaciones humanas, programación neurolingüística, organización universitaria, a continuación se desarrollará cada uno de estos aspectos.

Elementos Comunicacionales

La comunicación es uno de los procesos que se ha desarrollado desde que el hombre se ha hecho presente dentro de la faz de la tierra, viendo en cualquier dirección, bien sea desde la teoría creacionista o desde la evolucionista, en ambos casos la comunicación ha sido el motor que evidencia la constitución del desarrollo de los seres humanos, al respecto es importante manifestar que la comunicación, como proceso que promueve la

interacción entre dos o más personas, en este sentido, la constitución de este proceso promueve el desarrollo social para de esa manera formular espacios de construcción de saberes.

De manera que la comunicación promueve el desarrollo de competencias en los seres humanos, para determinar la relación con los demás, se formula en medio del respeto por los demás, de la formulación de ideas, de la connotación científica con base en la determinación de un proceso que define el compartir un mensaje mediante varios elementos, como es el caso de emisor, receptor, canal, entre otros aspectos que se integran de manera sistemática para lograr constituir un escenario para la producción de la sociedad del conocimiento, al respecto Sartori (2012) define comunicación como:

Es el proceso mediante el cual se puede transmitir información de una entidad a otra, alterando el estado de conocimiento de la entidad receptora. La entidad emisora se considera única, aunque simultáneamente pueden existir diversas entidades emisoras transmitiendo la misma información o mensaje. Por otra parte puede haber más de una entidad receptora. En el proceso de comunicación unilateral la entidad emisora no altera su estado de conocimiento, a diferencia del de las entidades receptoras. (p. 26).

De acuerdo con lo anterior, la comunicación se formula bajo los más altos estándares de la promoción de la información, la misma se formula entre una y otra entidad, de esta forma ambas entidades debe poseer un conocimiento con la finalidad de comprender tal proceso, la comunicación se hace evidente en función de un ámbito emisor y un ámbito receptor, aunque pareciera un proceso muy sencillo, la complejidad se apodera de este escenario para la generación de elementos propios del espacios comunicacional. La formulación de información está constituida por códigos que de una forma u otra, se evidencian en función de los requerimientos sociales, es necesario comprender que una entidad, es un mensaje, donde se manifiesta en función de situaciones necesarias para la composición del ser humano.

De manera que en la comprensión compleja del proceso de comunicación se formula en atención a la diversidad de información que se maneje, por ello, cuando se emite un mensaje el mismo puede incidir en diferentes entidades receptoras, tal es el caso de los noticieros de televisión, cuando estos otorgan una información, está dirigido a diferentes públicos, estos son considerados entidades receptoras, de manera que desde la perspectiva comunicacional, la misma constituye un proceso específico donde se integran situaciones adecuadas a superar las necesidades de los individuos, de manera que la formulación del proceso comunicacional es fundamental para el desarrollo de las relaciones humanas.

La comunicación es entonces a juicio de Salazar (2010): “un proceso de intercambio de información, en el que un emisor transmite a un receptor algo a través de un canal esperando que, posteriormente se produzca una respuesta de dicho receptor, en un contexto determinado” (p. 73), de acuerdo con esto, la comunicación integra sin duda alguna el intercambio de información, como es el caso del mensaje, por ello, el mundo de las ideas es muy susceptible de ser desarrollado, puesto que en este se integra infinidad de situaciones que se origina en razón de la promoción de opciones que sirven de base para la construcción del campo del saber.

Al respecto, es preciso manifestar que existe un emisor, el cual formula la generación de la información, es aquel que posee la motivación necesaria para compartir los conocimientos dentro de una comunidad determinada, de igual forma, es pertinente que exista un receptor, este debe estar interesado en la adopción del mensaje que está en transmisión, de allí que se manifiesta la constitución de evidencias propias para la comprensión del contexto, es un proceso interactivo, porque en algún momento de desarrollo del proceso comunicacional, alguno de las funciones cambian, es decir, en algún momento el receptor puede convertirse en emisor y viceversa.

Por ser un proceso sistemático, la comunicación integra una serie de elementos que deben ser tomados en cuenta, con la finalidad de adentrarse

dentro de la génesis de dicho proceso, en el escrito ya se han dejado entrever algunos de los elementos que intervienen dentro del proceso comunicacional, en este sentido, es preciso mencionar los elementos propuestos por Kaplún (2002), los cuales se enmarcan en la presente clasificación:

1. **Emisor:** Aquél que transmite la información (un individuo, un grupo o una máquina).
2. **Receptor:** Aquél, individual o colectivamente, que recibe la información. Puede ser una máquina.
3. **Código:** Conjunto o sistema de signos que el emisor utiliza para codificar el mensaje.
4. **Canal:** Elemento físico por donde el emisor transmite la información y que el receptor capta por los sentidos corporales. Se denomina canal tanto al medio natural (aire, luz) como al medio técnico empleado (impresión, telegrafía, radio, teléfono, televisión, ordenador, etc.) y se perciben a través de los sentidos del receptor (oído, vista, tacto, olfato y gusto).
5. **Mensaje:** La propia información que el emisor transmite.
6. **Contexto:** Circunstancias temporales, espaciales y socioculturales que rodean el hecho o acto comunicativo y que permiten comprender el mensaje en su justa medida.

De acuerdo con lo anterior, la comunicación integra tal como se puede apreciar una serie de evidencias que se formulan en atención a una dinámica compleja, en este sentido, el emisor constituye una de las bases fundamentales dentro del proceso comunicacional, porque este es el que posee la información necesaria para lograr integrar dentro de sí una serie de aspectos que pueden ser transmitidos para de esa manera alcanzar un desarrollo adecuado de la realidad, sin duda, cuando la comunicación es presencial, el emisor debe ser necesariamente un sujeto, en el caso de que

la misma se constituya en una interacción electrónica se hace mediante una máquina.

Sin embargo, el emisor no tiene importancia, sino se hace presente el receptor quien es uno de los sujetos con la misma importancia, es decir, el proceso comunicacional ubica en igualdad de condiciones a todos los sujetos dentro de un contexto determinado, en este sentido, es entonces el receptor quien de forma individual o colectivo asume la información que está transmitiendo el emisor, de no existir este sujeto el proceso comunicacional no se desarrollaría adecuadamente y se vería afectado por lo tanto, puede ser de diversas naturaleza, una de las que actualmente es de mayor renombre es la máquina donde se manifiesta como receptora de un mensaje.

En fin una dinámica que se manifiesta en función de situaciones que se constituye en una interacción constante, otro de los elementos que intervienen dentro del proceso comunicacional, es el código, el mismo es el conjunto de signos que el emisor asume para la codificación del mensaje, de esta manera, se constituye en función de evidencias adecuadas a las necesidades de la comunidad a la cual está dirigida el mensaje, así como también desde la perspectiva de ubicar el discurso de forma específica, en función de las necesidades de recepción de la información, es por ello que el código al igual que los demás elementos es de fundamental importancia.

En el mismo orden de ideas, se ubica el canal, este es el elemento físico con el cual cuenta el emisor para proyectar el mensaje, al respecto, este elemento debe ser muy poderoso con la finalidad de que incida de manera directa en los sentidos del receptor, es decir, el sujeto emisor debe contar con una formación adecuada que le permita en función de cada uno de los receptores con los cuales interactúa a diario, al respecto los canales son innumerables, puede ser oral, cuando un par de sujetos comparten las ideas, incluso en una reunión, de igual forma puede asumir cualquiera de las formas que se integran, puede ser escrita, virtual, entre otras lo importante

aquí es que el canal elegido sea el apropiado para la formulación adecuada de la información.

Otro de los elementos que se maneja dentro de la composición sistemática de la comunicación, es el mensaje, lo cual se define como la información propiamente dicha, es decir, sería todas las ideas concretas que se comparten en función de evidencias que enriquecen el mundo del saber, se puede decir que esta es la base del conocimiento porque es desde allí de donde se formulan acciones que sirvan de base para la comprensión de las situaciones que se comparten para de esa manera corresponder con la complejidad de la comunicación, en función de la información que se transmite.

Finamente dentro de la constitución de los elementos que interactúan dentro de sí en el proceso comunicacional, es el contexto, este elemento se formula en atención al escenario donde se manifiesta en función de situaciones propias de la realidad, es decir, se valoran las circunstancias temporales, es este el que le da la diferencia a la comunicación, por ejemplo la comunicación familiar es diferente a la comunicación laboral, es decir, de acuerdo con el contexto el emisor elige el código para la transmisión del mensaje, todo ello redundará en la comprensión del mensaje, en fin todo una serie de situaciones se manifiesta en función de situaciones que sirvan de base para la consolidación del proceso comunicacional.

Los procesos comunicacionales, se concretan en función de evidencias que han surgido de la complejidad instaurada por la globalización, a ello se le suma lo expuesto por Canclini (2012):

Vínculos entre cultura, sociedad y saber, no sólo en relación con las diferencias sino con la desigualdad, requiere ocuparse de la totalidad social. No estoy hablando de las nociones compactas de totalidad pseudouniversalistas y en realidad etnocéntricas, por ejemplo las hegelianas o marxistas, sino de las modalidades abiertas de interacción transnacional que propicia la globalización económica, política y cultural. (p. 7).

Tal como se logra apreciar los procesos comunicacionales, centran su atención en relación a aspectos culturales que se constituyen desde la sociedad, donde se manifiesta en función de la diversidad de fenómenos que interactúan en ellos, por lo cual, la desigualdad es uno de los aspectos con mayor repercusión dentro de estos procesos, donde se conjugan acciones que sirven de base para el desarrollo de filosofías que se concretan en acciones que redundan en la constitución de los modelos culturales que imperan en la actualidad. El desarrollo filosófico de la constitución de un objeto de estudio lo constituye aquel fenómeno que sirva de base para la constitución de situaciones propias de la realidad, al respecto, Hun (1985) propone una lista de diez variables en el contexto filosófico de la comunicación, al respecto se refieren:

1. Grado de formalidad
2. Grado de interacción entre las personas
3. Claridad en el propósito
4. Grado de proximidad
5. Clima general
6. Duración de la interacción
7. Efecto potencial
8. Posibilidad para la retroalimentación
9. Grado de flexibilidad
10. Participación de las personas en la interacción. (p. 34)

Cada uno de estos aspectos interactúan en el pensamiento del sujeto y como tal se logra asociar a la diversidad de situaciones que el ser humano en su desempeño asume, en este caso, lo fundamental es la interacción con los demás para de esa manera lograr establecer claridad en la comprensión del propósito, como una forma de valorar el clima general, todo ello en un marco de flexibilidad que actúa de manera efectiva, es allí donde la concreción del racionalismo sirve de base filosófica porque se debe

reconocer la sistematicidad de las acciones para de esa manera lograr concretar un procesos de comunicación adecuado a las exigencias, al respecto Habermas (1991), sostiene:

La proyección de una comunidad indefinida de comunicación sirve a sustituir el momento de eternidad (o el carácter supratemporal) de la <<incondicionalidad>>, por la idea de un proceso de interpretación abierto, pero orientado a una meta, que trasciende desde dentro los límites del espacio social y del tiempo histórico, pero a partir de la perspectiva de una existencia finita localizada en el mundo. (p. 6).

De acuerdo con lo anterior, propone a la comunicación desde los espacios postmodernos, donde la misma toma una perspectiva de interpretación, es decir, donde la palabra va más allá del mero mensaje, se trata de comprender el discurso, desde la posibilidad de trascender de lo meramente social, sino que se haga énfasis en la verdadera constitución histórica que de allí emerge. Los procesos comunicacionales hacen énfasis en la superación de la perspectiva finita que hasta los momentos se le ha dado, concretando de esta manera la posibilidad de desarrollo humano. Continúa refiriendo Habermas (ob. cit):

La tensión entre facticidad y validez se desplaza a los presupuestos de la comunicación que, aun cuando tengan un contenido ideal y que sólo puede realizarse aproximativamente, han de ser hechos fácticamente por todos los participantes cada vez que afirman o ponen en tela de juicio la verdad de un enunciado y pasan a una argumentación para justificar esa pretensión de validez. (p. 7).

En los momentos actuales, se pone en entre dicho lo que surge de la comunicación, es decir, se somete a criterios de facticidad y validez, lo cual, hace que el contenido sea propuesto desde la perspectiva de lo ideal, donde la verdad entra en juego y se manifiesta el poner en tela de juicio la misma, por ello es que los procesos comunicacionales se enmarcan en la complejidad de la argumentación, donde se propone la concreción de acciones que justifican una verdad o una idea para convertirla en fiable, con

base en los presupuestos propios de la realidad y en la conjunción comunicacional que define los patrones culturales.

Por lo cual a juicio de Habermas (1991): “La estrategia de la ética del discurso de obtener los contenidos de una moral universalista a partir de los presupuestos universales de la argumentación tiene perspectivas de éxito precisamente porque el discurso representa una forma de comunicación más exigente” (p. 32), por lo cual, es pertinente manifestar el discurso como parte de la comunicación de una forma exigente que conduzca a repensar el rol del sujeto como comunicador de ideas, de verdades, donde los procesos comunicacionales se logren apreciar desde la perspectiva de la producción de conocimientos, comprendiendo el entorno y por ende logrando de esta manera la consolidación de un espacio cultural, donde se promueva el interés por la mejora de dicho proceso.

A ello, se le suma lo expuesto por Habermas (ob. cit): “toda exigencia de universalización permanecería impotente si de esa pertenencia a una comunidad ideal de comunicación no brotase también la conciencia de una irrenunciable solidaridad, la certeza de estar hermanados en un plexo de vida” (p. 72), de manera que los procesos comunicacionales caracterizan a una comunidad ideal, bajo los más excelsos valores de solidaridad, veracidad y certeza que conduzca a la revalorización de la vida de los seres humanos.

Teorías de la Comunicación Humana

Dentro de la comunicación humana existen una serie de teorías que dan paso a la comprensión de la misma dentro de espacios organizacionales, a los efectos se toman las propuestas por Álvarez (2015), sustentadas en los aportes de Watzlawick (2002), las cuales a juicio del autor se adaptan a la presente investigación de la siguiente manera:

Cuadro 3.

Teorías de la Comunicación Humana

Teoría	Aporte
Hipodérmica	Aquí la manipulación es posible. Los medios de comunicación de masa vehicularán el mensaje. Es posible crear un estímulo, un mensaje, tan fuerte que se "inyecte" (de ahí el nombre de "hipodérmica"): es posible dar en el blanco. Entre el emisor y el receptor, entre el estímulo y la respuesta, no hay ninguna intermediación que impida conseguir los objetivos, hay una relación directa de causa-efecto, algo mecánico, un vacío. De modo que la manipulación es posible porque frente a un poder enorme de medios de comunicación de masas no hay ningún elemento de resistencia.
Omnipotencia de los media	Esta teoría explica la influencia de los medios a los seres humanos, provocando inconscientemente, al consumo de anuncios publicitarios o de propagandas que cambian tu manera de pensar o de ver las cosas
Modelo o Paradigma de Lasswell	Supuso una aportación técnica decisiva, dotaba de un sólido marco conceptual a la teoría de la comunicación y propiciaba el análisis por sectores bien definidos. Además consideraba la comunicación colectiva como un todo, con unas funciones concretas que cumplir (vigilancia del entorno, cohesión entre sujetos y transmisión de la herencia social)
Modelo de Shanon-Weber	En su intención original esta teoría es de un alcance muy acotado, debido a que se refiere solo a las condiciones técnicas que la transmisión de mensajes, pero eso no impidió que lograra una amplia repercusión y terminara elevada a la calidad paradigma
Modelo de David Berlo	Enfatiza cómo los atributos de los cuatro elementos principales (fuente, mensaje, canal y receptor) afectan a la comunicación. Este modelo de FMCR resuelve algunos de los problemas del modelo de Shannon y Weaver. Como Berlo define, la fuente es la creadora del mensaje – que es algún grupo o persona con una razón para emplear la comunicación. Este

	mensaje es la traducción de ideas en un código simbólico, como es el lenguaje o los gestos; el canal es el medio por el cual el mensaje es transmitido; y el receptor es la persona (o grupo) que es el objetivo de la comunicación
Escuela de Palo Alto	La concepción de la comunicación subyacente a esta corriente incorpora la noción de proceso social permanente que integra múltiples modos de comportamiento (la palabra, el gesto, la mirada, el espacio interindividual) y múltiples niveles integrados entre sí.
Actuar comunicativo	Se basa en un proceso cooperativo de interpretación a lo largo del cual los participantes se refieren al mismo tiempo a algo que existe en el mundo objetivo, social y subjetivo, aun cuando destaquen en sus expresiones temáticamente sólo un componente de los tres

Fuente: Álvarez (2015), adaptado por Ruíz (2015)

En atención a los postulados previamente enunciados, es necesario referir la teoría hipodérmica de la comunicación, la cual centra su atención en la concepción de estímulos respuesta como base del intercambio de ideas, a ello se le suma lo establecido en la teoría omnipotente, donde se logra establecer el poder de los medios de comunicación, en esa construcción de las diferentes teorías que abordan la comunicación humana, se presenta la de Lasswel, el cual centra su atención en la proposición de una comunicación colectiva, además de ello, Shanon y Weber asume como base de la comunicación la transmisión de mensajes, en el caso de la escuela de Berlo se manifiesta la existencia de cuatro elementos en el proceso comunicacional: fuente, mensaje, canal y receptor, además de ello, la escuela de palo alto con la proposición de la interacción y el actuar comunicativo que hace énfasis en un proceso cooperativo de interpretación.

A estas teorías, es necesario hacer mención a la teoría de la comunicación humana de Según Watzlawick, quien propone una serie de axiomas, considerados de esta manera dado su carácter indefectible, los

mismos centran su atención en los presentes postulados definidos por el propio Watzlawick (2002) de la siguiente manera:

Cuadro 4

Postulados de la Comunicación Humana

Axioma	Definición
Es imposible no comunicarse	Todo comportamiento es una forma de comunicación. Como no existe forma contraria al comportamiento («no comportamiento» o «anticomportamiento»), tampoco existe «no comunicación»
Toda comunicación tiene un <i>nivel de contenido</i> y un <i>nivel de relación</i> , de tal manera que el último clasifica al primero, y es, por tanto, una metacomunicación	Esto significa que toda comunicación tiene, además del significado de las palabras, más información sobre cómo el que habla quiere ser entendido y que le entiendan, así como, cómo la persona receptora va a entender el mensaje; y cómo el primero ve su relación con el receptor de la información. Por ejemplo, el comunicador dice: «Cuidate mucho». El <i>nivel de contenido</i> en este caso podría ser evitar que pase algo malo y el <i>nivel de relación</i> sería de amistad-paternalista
La naturaleza de una relación depende de la gradación que los participantes hagan de las secuencias comunicacionales entre ellos	Tanto el emisor como el receptor de la comunicación estructuran el flujo de la comunicación de diferente forma y, así, interpretan su propio comportamiento como mera reacción ante el del otro. Cada uno cree que la conducta del otro es «la» causa de su propia conducta, cuando lo cierto es que la comunicación humana no puede reducirse a un sencillo juego de causa-efecto, sino que es un proceso cíclico, en el que cada parte contribuye a la continuidad (o ampliación, o modulación) del intercambio
La comunicación humana implica dos modalidades: la digital y la analógica	La comunicación no implica simplemente las palabras habladas (comunicación digital: <i>lo que se dice</i>); también es importante la comunicación no verbal (o comunicación analógica: <i>cómo se dice</i>).
Los intercambios comunicacionales pueden ser tanto simétricos como	Dependiendo de si la relación de las personas comunicantes está basada en intercambios igualitarios, es decir, tienden a igualar su conducta recíproca (p. ej.: el grupo A critica

complementarios	fuertemente al grupo B, el grupo B critica fuertemente al grupo A); o si está basada en intercambios aditivos, es decir, donde uno y otro se complementan, produciendo un acoplamiento recíproco de la relación (p. ej.: A se comporta de manera dominante, B se atiene a este comportamiento). Una relación complementaria es la que presenta un tipo de autoridad (padre-hijo, profesor-alumno) y la simétrica es la que se presenta en seres de iguales condiciones (hermanos, amigos, amantes, etc.)
-----------------	--

Fuente: Watzlawick (2002)

De acuerdo con los elementos tomados en cuenta dentro de la tabla referida previamente, es necesario manifestar la existencia de los axiomas, el primero de ellos denominado “es imposible no comunicarse”, el cual centra su atención en que la comunicación es parte del comportamiento humano, aunado a lo anterior, se presenta el axioma “Toda comunicación tiene un *nivel de contenido* y un *nivel de relación*, de tal manera que el último clasifica al primero, y es, por tanto, una metacomunicación”, al respecto, se establece aquí el significado de las palabras, es decir, se trata de comprender la idea desde su propia génesis, como base de la comprensión de la información humana.

El otro de los axiomas se enmarca en: “La naturaleza de una relación depende de la gradación que los participantes hagan de las secuencias comunicacionales entre ellos”, donde se manifiestan las acciones tanto del emisor como del receptor, atendiendo al flujo comunicacional que atiende a la interacción enmarcada en su propio comportamiento. Además de ello, se considera como axioma “La comunicación humana implica dos modalidades: la digital y la analógica”, al respecto, es necesario comprender que la comunicación no sólo son palabras escritas, sino que centra su atención en lo que se dice y en como se dice.

Además de ello, el último de los axiomas “Los intercambios comunicacionales pueden ser tanto simétricos como complementarios”, al respecto, es necesario indicar que aquellos que intervienen en la comunicación poseen igualdad de condiciones en el establecimiento de acciones dentro de la comunicación. En este sentido, el axioma que más se apega a la programación neurolingüística es el denominado: “La naturaleza de una relación depende de la gradación que los participantes hagan de las secuencias comunicacionales entre ellos”, debido a la interacción que debe existir entre los miembros de una organización.

La Comunicación en las Organizaciones Universitarias

La organización universitaria como centro de acción del saber universal es un centro donde surgen los conocimientos que construyen el futuro del país, para comprender la misma es preciso referirse a la definición de universidad, dado que la génesis de la misma se orienta en función de mecanismos de interrelación humana que sirve de base para la construcción de una sociedad más justa y con mejores expectativas de vida, en este sentido, la palabra universidad es definida por Tünnermann (2000) de la siguiente manera: “La universidad tal como hoy la conocemos, surgió en la baja edad media, como resultado del largo proceso de reorganización social y cultural de la Europa medieval que tuvo lugar al concluir el ciclo histórico de las invasiones bárbaras”. (p. 1).

Bajo este marco histórico la universidad propuesta desde los terrenos críticos se hace inminente en su desarrollo, por ello, es fundamental contar con el desarrollo de la misma dada su dinámica, está se va transformando día con día de acuerdo a las exigencias de la sociedad de manera que esta estructura guarda dentro de sí una complejidad propiamente dicha que se sustenta en atención a la comprensión del fenómeno y a la formación profesional, de manera que la universidad ha sido definida como la casa que

vence las sombras, porque es en medio de la misma donde se construye el conocimiento que día con día promueve el desarrollo de la sociedad.

En este sentido, es la universidad una organización como múltiples funciones la cual la hace compleja, pero que desde la comunidad es concebida como el centro de interés para la concreción del desarrollo social, de allí el hecho de que todos los miembros de una comunidad están al pendiente de asumir el compromiso por la formación de profesionales con alto sentido de la responsabilidad, al respecto, Neave (2001) señala:

El hecho de que las intenciones de sus fundadores, de los hombres de negocios y notables locales fueran que la universidad sirviera a la comunidad local, dio por descontada la variación esencial que esto implicaba. Y, si bien el estado requería que se cumplieran ciertas condiciones mínimas, relacionadas principalmente con la cantidad de facultades, no establecía especificaciones precisas sobre el contenido o sobre el modo de enfocar las disciplinas. (p. 84).

La universidad desde sus orígenes se muestra como un servicio a la comunidad, sin embargo, su connotación era más operativa, es decir, se asumía mediante el desarrollo de destrezas precisas que sirven de base para la concreción del conocimiento dentro de la formación profesional, si bien es cierto que la esencia de las universidades en principio es está, es necesario adentrarse dentro de la constitución organizativa de la misma, lo cual es fundamental para el desarrollo de la presente investigación, dentro de la misma intervienen fenómenos que sirven de base para la consolidación de un trabajo que sirve de base para la concreción del papel dentro de la sociedad.

En este sentido la organización universitaria, constituye uno de los factores fundamentales para el desarrollo de la misma dentro de la sociedad, de allí su fundamental importancia, porque desde allí emerge las funciones que se desempeñan dentro de la misma, pareciera sencillo, pero es una de las organizaciones que a nivel operativo posee mayor complejidad, porque las estructuras deben asumirse como parte de un entorno centralizado el

cual es denominado consejo universitario y como tal debe cumplirse para constituir una formulación idónea del proceso que allí se adelanta, en este sentido, es preciso mencionar lo expuesto por Neave (2001) quien sostiene:

En las Universidades hay suficientes elementos de práctica y de teoría acerca de las formas de organizar la Universidad para realizar sus funciones y la estructura correspondiente. La Universidad Nacional (autónoma), de acuerdo con la Ley, tiene como célula organizativa la Cátedra, la unión de cátedras produce Departamentos, el conjunto de estos es una Escuela, la Facultad es el conjunto de Escuelas más institutos, y el conjunto de Facultades constituye la Universidad. Por otra parte, las Universidades Experimentales han desarrollado otra forma de organizarse, no hay facultades ni escuelas, en su lugar hay carreras y programas; los decanatos no son gobierno de Facultad, los hay de pregrado y de postgrado, se distinguen estudios generales, carreras y estudios de postgrado, es una estructura más flexible que la de las autónomas. (p. 211).

Es importante indicar que se parte desde la constitución de la organización de las universidades venezolanas, como una forma de contextualizar el fenómeno abordado, tal como se logra apreciar en el anterior aporte, la organización dentro de las funciones adecuadas a la docencia, la extensión y la investigación, además de todas las actividades administrativas, de gestión y gremiales que se manifiestan dentro de la estructura universitaria. En el caso de Venezuela, existen universidades autónomas cuya organización se fundamenta en la cátedra como tal, mediante la generación de facultades que permite la sistematización del trabajo de esta entidad.

También se presentan las universidades experimentales, cuya manera de organizarse es diferente a las autónomas porque allí no se aborda la sistematización mediante facultades, en este caso la asociación se hace mediante carreras y programas y quienes administran a los mismos son los decanatos, la estructura organizativa de las universidades experimentales es mucho más flexible que la de una autónoma, por cuanto la rigidez se

concentra dentro de los decanatos, ello conduce a la trascendencia de las mismas dentro de la organización, de acuerdo al contexto para el presente estudio, se ubica en una universidad experimental, de allí la pertinencia de referir tales situaciones.

Los avances de la técnica y de la ciencia han incidido de manera inminente dentro del desarrollo de estos elementos, razón por la cual, la universidad en su estructura organizativa se mantiene pero en su operatividad se renueva día con día, en este sentido, Tünnermann (2000) sostiene:

La realidad de hoy marcada por la globalidad y los continuos avances tecnológicos, así como el continuo desarrollo de conocimientos y la gran fluidez con la que son transmitidos, obliga a pensar en una estructura organizativa flexible, por lo menos, en la combinación de las experiencias organizativas. No es sólo la adaptación a los nuevos tiempos, que pudiera desembocar en una nueva estructura rígida, sino la adaptabilidad institucional alcanzable con la flexibilidad de las organizaciones, que permitan la adaptación institucional sin producir crisis. (p. 111).

Al respecto es necesario indicar que la universidad por ser una organización adecuada a los entornos sociales, se debe reformar a sí misma para lograr alcanzar su adaptabilidad a las exigencias actuales, se trata que desde la organización universitaria se valoren los continuos avances tecnológicos que se definen en función de mecanismos de control que promueven el desarrollo del conocimiento, de allí la necesidad de asumir como norte la flexibilidad de la estructura curricular para de esta manera promover compromisos adecuadas al desarrollo de la universidad como organización.

Por lo tanto, es necesario repensar la constitución organizativa, asumiendo las experiencias, en el caso de Venezuela, valorando lo considerado dentro de las universidades autónomas y complementándolo con las universidades experimentales, donde ambas experiencias se conjuguen y se logre el establecimiento de una estructura cuya definición se

evidencie en atención a las demandas de la sociedad, debido a los adelantos tecnológicos las estructuras rígidas han ido quedando relegadas y por ende se evidencia una necesidad por adaptarse a los cambios organizativos para de esa manera lograr la concreción de una estructura que valore las potencialidades del entorno.

En el mismo orden de ideas, se presenta la organización universitaria como base para la concreción de una normativa interna dentro de la constitución de cada una de las universidades existentes en el país, al respecto Urdaneta (2012) sostiene:

En la Ley aunque se señalare o se hiciera referencia a una forma de organización, deberá preverse la flexibilidad para los cambios institucionales y organizacionales sin que ello requiera una reforma de la ley. La modificación que se produjese en este sentido, incidirá en la estructura de gobierno universitario; por lo que es previsible que la Universidad en ese proceso de adaptación pueda crear por normativa interna, conforme a parámetros definidos por la ley, instancias administrativas diversas. (p. 12).

En este caso, es necesario asumir los parámetros legales dentro de la organización universitaria, es decir, si bien es cierto que cada universidad se rige por sus propios estatutos internos o reglamentos, es también muy cierto que a las universidades se les da un compás de apertura para que asuman sus cambios institucionales y organizacionales, sin reformar la ley, en este caso, se denota como los consejos universitarios de las diferentes casas de estudios superiores, se evidencian en función de sus propias necesidades y de esta manera se logra concretar en atención a las exigencias legales, pero también a las adaptaciones internas de cada universidad.

De manera que las modificaciones a que haya lugar, se deben concretar en función de evidencias acordes con lo exigido por el gobierno universitario y por ende, una adaptación de la organización universitaria, no es justificación suficiente para generar una reforma de la ley, al contrario esta adaptabilidad se concreta dentro de la normativa interna la cual hace alusión

dentro de los reglamentos de cada una de las universidades, de igual forma, se evidencia en razón de las necesidades de concreción de las labores que se emprenden dentro de la universidad y como tal se manifiesta un campo de acción de la universidad enmarcado en diferentes dimensiones.

Programación Neurolingüística y Relaciones Humanas

La programación neurolingüística es uno de los fenómenos con mayor auge en la actualidad, es considerada la forma inteligente de comunicarse, en este sentido, se da el poder a los miembros de un grupo que se interrelacionan para el abordaje de la comunicación, de manera que es allí donde el intelecto de las personas se pone de manifiesto en la concreción de la comunicación, este enfoque como modelo asociado al comportamiento humano, valora las relaciones interpersonales para la fijación de fenómenos inmersos dentro de la realidad, al respecto Carpio (2014) señala:

El poder de comunicarse con las personas de manera efectiva, permite expandir y enriquecer los modelos del mundo que se tienen según las experiencias personales vividas. Lograrlo tiene un solo objetivo: Buscar que la vida sea más rica, satisfactoria y provechosa. En este sentido también se puede lograr un aprendizaje eficaz, aplicando las técnicas de la Programación Neuro-Lingüística. (p. 119).

Al precisar las ideas anteriores, la programación neurolingüística (PNL), es uno de los elementos que asume el poder de la comunicación de una manera adecuada y efectiva, es así como se asume desde la expansión de las experiencias vividas, de manera que este modelo se asume desde el lado positivo de la vida, donde intervienen una serie de episodios de las personas que realizan el acto comunicacional desde lo satisfactorio del acto interpersonal, al respecto, estas denominaciones se definen en el entendido que la comunicación es un acto respetuoso y responsable, donde la palabra debe ser pensada para ser emitida.

De manera que pertinencia de la PNL, se enfoca desde la actitud de agrado que representa la mente para desarrollar una comunicación adecuada a las necesidades del grupo, en este sentido, el ser humano asume las habilidades de pensamiento para el abordaje de las formas efectivas comunicacionales, al respecto la interrelación de opciones se hace parte de una constitución inherente a la formulación efectiva de un proceso comunicacional, O'Connor y Seymour (2000) la definen como:

La PNL es el arte y la ciencia de la excelencia, y deriva del estudio de cómo las mejores personas en distintos ámbitos obtienen sus sobresalientes resultados. Estas habilidades en la comunicación puede aprenderlas cualquiera para mejorar su eficiencia tanto personal como profesional. (p. 21).

En este sentido, cuando se equipara una definición tanto como un arte, como una ciencia, es porque los campos de acción de la misma van más allá de un simple compendio de elementos sistémicos, por ello, las definiciones se manifiestan en función de las habilidades comunicativas de la persona, siempre en búsqueda de la excelencia, una manifestación concreta de estos fenómenos es la efectividad de las ideas del hombre, porque la PNL posee una naturaleza tanto intrínseca, como extrínseca, lo cual da como resultado el desarrollo de los sujetos de manera exitosa.

La PNL no es exclusiva de un grupo específico, al contrario todas las personas pueden involucrarse con este elemento y hacer de la comunicación un acto efectivo definitivo de la comunicación como un acto participativo, donde se aprovechan todas las potencialidades del contexto para lograr concretar el mensaje y de esta manera se formulan acciones que redunden en la perfección del modelo de exigencias ambientales, de esta forma, la PNL se orienta desde el intercambio de ideas que sirvan de base para la valoración de la información, en este sentido, entra en juego el poder de la persona para generar concretar las definiciones propias de la vida diaria.

En el mismo orden de ideas, la PNL aporta al ámbito organizacional un acople entre los directivos y los miembros de la organización, es así como se

convierte en un aliado para el desarrollo organizacional, específicamente centrado en el fortalecimiento de las relaciones interpersonales, al respecto O'Connor y Seymour (2000) señalan:

La PNL va al corazón de la organización de los negocios refinando y desarrollando la efectividad de cada individuo en particular en el desarrollo de su trabajo. Las reuniones de negocios son un lugar donde muchas de estas habilidades se dan a la vez. Empezaremos hablando de las reuniones cooperativas, donde la mayor parte de los reunidos estará de acuerdo con los objetivos. Las reuniones donde pueda haber objetivos conflictivos serán tratadas en las negociaciones. (p. 231).

Dentro de la comprensión de las organizaciones, entra en juego el empleo de la PNL para lograr el desarrollo adecuado de las reuniones, si bien la cita centra su aporte en las reuniones empresariales, la misma puede apegarse a los contextos universitarios, donde sin lugar a dudas se desarrolla el intercambio de información en diferentes niveles, ello es debido a la efectividad que posee la misma dentro del desarrollo del trabajo, es así como las manifestaciones organizacionales se concretan en atención a la efectividad de las acciones que se asumen dentro de un trabajo significativo que sirva de base para la mejora en la calidad de vida.

De igual forma, asumiendo el contexto teórico y apegándolo a las exigencias de la universidad, las reuniones son comunes, porque todos los entes pertenecientes a la organización asumen el compromiso de reunirse para atender situaciones específicas, es allí donde los miembros de la organización demuestran su habilidad para comprender las ideas de los demás y apegarlas a las ideas propias, de manera que el entorno es fundamental para el desarrollo de las relaciones humanas y de esta manera se afinan acciones que se orientan en función de determinaciones adecuadas a la efectividad de la labor.

Cuando se habla de reuniones cooperativas, es necesario equipararla dentro de la universidad con los consejos universitarios o con los consejos decanales, en este caso, los mismos se reúnen para definir la concreción de

las diferentes actividades inherentes a las funciones tanto de docencia, extensión e investigación, porque todo ello lleva consigo el alcance de las metas comunes, partiendo del fortalecimiento de las habilidades del grupo, en el desarrollo de estas organizaciones se pueden presentar objetivos conflictivos que requieren de la negociación y por lo tanto, los miembros de la organización se muestran prestos a asumir las posibles alternativas de solución y apegarlas a la toma de decisiones.

En el marco de la toma de decisiones se evidencia una serie de niveles básicos que son producto de la PNL, al respecto Harris (1999:79) propone lo siguiente:

1. Entorno (donde y cuando suceden las cosas; oportunidades y obstáculos).
2. Conducta (lo que hace una persona; acciones y reacciones)
3. Capacidad (cómo actúa una persona, las habilidades, la estrategia y los planes que emplea).
4. Creencia (por qué una persona hace determinadas cosas y qué es lo que parece estimulante).
5. Identidad (quién cree ser una persona; el sentido de sí mismo y de la misión personal).
6. Espiritualidad (las razones por las que una persona hace algo, incluyendo familia y comunidad; lo que existe más allá de sí mismo).

De acuerdo con lo anterior, es necesario que un sujeto que intervenga dentro del proceso de toma de decisiones, se asocie con el entorno, donde se logre apreciar las oportunidades y los obstáculos inherentes a la posible decisión a tomar, es allí donde la habilidad del sujeto manifiesta se disposición para comprender el desarrollo de un proceso comunicacional amparado en la PNL. De igual forma, se integra la conducta como elemento de acciones y reacciones que conduzcan a la explicación de la selección en torno al comportamiento de los sujetos, de manera que las habilidades se

demuestran en función de las optimizaciones que revierten en el desarrollo organizacional, con énfasis en el alcance del éxito.

Es pertinente concretar la capacidad de los sujetos la cual se evidencia en función de la actuación de la persona, las habilidades y los planes, donde se hace presente de igual forma la creencia, esta aduce a las determinaciones propias de la realidad, es decir son las convicciones del sujeto y en este orden de ideas se adecua el entorno en relación a tal fin. Asimismo se pone de manifiesto la identidad personal, en relación a la organización profesional, es decir cubrir las propias expectativas con el desarrollo de la misión personal y de la misión profesional, asimismo, se manifiesta la espiritualidad, la cual se constituye a nivel intrínseco, desde la esencia misma de las personas, de manera que el valor de la PNL es significativo, a ello se le suma lo expuesto por Gómez (2012) quien propone:

Las personas tomamos información e incorporamos experiencias con los cinco sentidos, y a partir de ello organizamos estos datos sensoriales para crear una representación o impresión del mundo. Cuando conozcamos y utilicemos la PNL seremos capaces de observar con especial atención el comportamiento de las demás personas, estaremos en condiciones de ordenar los elementos de estas representaciones y de los patrones de pensamiento y, consecuentemente, de encontrar el modo adecuado de facilitar los cambios deseados; cambios que atañen a pensamientos, sensaciones y conductas. (p. 29).

En atención a lo anterior, la capacidad de los sujetos se evidencia en función de asumir esa información adecuada a las necesidades que promueven la incorporación de las experiencias tomando la percepción del individuo de todo el entorno con el cual se interrelaciona, la percepción centra su atención en el empleo de los sentidos, para de esa manera fijarse una representación de los sistemas inherentes a la interacción humana, en este sentido, es la PNL la herramienta necesaria y precisa en el reconocimiento del otro, como base para el desarrollo de las condiciones que

sirven de base en la concreción de las impresiones reales, es decir, el sujeto va más allá de lo previsto y de lo que a simple vista se puede apreciar.

Desde este marco conceptual, es necesario referir las relaciones humanas se formulan en atención a la constitución de una interacción entre dos o más personas, en este sentido, es un fenómeno esencial que comprende el desarrollo humano, los individuos requieren a diario la consolidación de las mismas para lograr integrarse a una comunidad determinada, desde que el sujeto nace se evidencia la necesidad de socialización con miras a consolidarse en un entorno, en este sentido, una de las funciones básicas dentro de las relaciones humanas la constituye la comunicación, es decir es el proceso por excelencia para consolidar tales situaciones, al respecto Berné (2000) sostiene:

Son asociaciones de largo plazo entre dos o más personas. Estas asociaciones pueden basarse en emociones y sentimientos, como el amor y el gusto artístico, el interés por los negocios y por las actividades sociales, las interacciones y formas colaborativas en el hogar. Las relaciones interpersonales tienen lugar en una gran variedad de contextos, como la familia, los grupos de amigos, el matrimonio, las amistades, los entornos laborales, los clubes sociales y deportivos, los entornos barriales, las comunidades religiosas. Las relaciones interpersonales pueden ser reguladas por ley, por costumbre o por acuerdo mutuo, y son una base o un entramado fundamental de los grupos sociales y de la sociedad en su conjunto. (p. 45).

Las relaciones interpersonales se evidencian en un proceso complejo que se manifiesta en función de requerimientos propios atendiendo a la posibilidad de desarrollo de los seres humanos, en este sentido se promueve un proceso de socialización donde se evidencia el hecho de promover una interacción constante, debe existir un elemento en común que les una, para lograr el desarrollo de tales relaciones de manera significativa, es así como dentro de este tipo de relaciones se promueve la construcción de opciones que permite manejarse desde la perspectiva de la interacción colaborativo,

donde en todas las dimensiones ambas partes contribuyen con el desarrollo de las situaciones propias de la realidad.

De igual forma, toma de la comunicación uno de sus elementos fundamentales como es el caso del contexto, a diario se evidencian relaciones interpersonales en la familia, el trabajo, a nivel social, es decir, una serie de interacciones que constituyen la posibilidad para manifestar la posibilidad de desarrollo humano, en el caso de la investigación se analizarán las relaciones interpersonales a nivel laboral, el mismo definido como la interrelación que a diario se da entre el grupo de docentes, administrativos, personal de servicio y estudiantes, la complejidad que determina este contexto guiará la comprensión del fenómeno abordada.

En este sentido, la constitución de las relaciones humanas se formula en atención a esa necesidad que posee el ser humano, al respecto Dobson (2008) propone:

Las relaciones interpersonales en el trabajo (y fuera, también) constituyen un papel crítico en una empresa. Aunque la calidad de las relaciones interpersonales en sí no basta para incrementar la productividad, sí pueden contribuir significativamente a ella, para bien o para mal. (p. 42).

De acuerdo con lo anterior, las relaciones interpersonales dentro del trabajo constituye la valoración de las ideas de todos los sujetos inmersos en la organización, al respecto es uno de los elementos complejos porque cada uno de los miembros posee un carácter diferente, los cuales al interactuar pueden generar choque y de esta manera alterar el sano desarrollo de las relaciones interpersonales. Bajo este marco de complejidad la constitución de la calidad dentro de las relaciones interpersonales depende de cada uno de los sujetos que se encuentra inserto de la organización, porque es desde su contribución que las mismas se promueven de manera adecuada.

De igual forma, es evidente que las relaciones interpersonales inciden en elevar los niveles de productividad de una organización determinada, en el caso de la universidad, donde se trabaja con capital humano, el mismo se

evidencia en la calidad que se evidencia en los egresados, pero de igual forma en la calidad de todos los bienes y servicios que surgen desde cada una de las dependencias que hacen vida activa dentro de la universidad, para nadie es un secreto que con regularidad la alteración en la convivencia se evidencia dentro del contexto y de esta manera puede incidir de manera negativa en la proyección del trabajo.

Para que se den relaciones interpersonales desde el punto de vista significativo, se enmarca en lo enunciado por Ruíz (2012):

1. *Mostrar un interés genuino:* La buena comunicación es una vía de doble sentido, es decir, debemos hablar pero también escuchar a los demás y así poder crear amistades y personas de influencia. Si escuchamos más nos daremos cuenta que a las personas les gusta mucho hablar de sí mismos o sobre un tema que a ellos les apasiona.

2. *Ser positivo:* Si nos convertimos en personas que estamos pendientes de las cosas positivas de nuestro alrededor o interlocutor y lo elogiamos genuinamente, hará que seamos percibidos como unas personas atrayentes. Todas las personas y todas las circunstancias tienen su lado positivo, es cuestión de verlas y exponerlas de forma natural.

3. *Ser una persona amistosa:* En algunos momentos para conseguir transmitir que somos personas amistosas no hace falta hacer casi nada, simplemente con una mirada amistosa y una sonrisa se puede conseguir esa impresión. Podemos encontrar a alguien increíblemente interesante, amable y carismático, pero si no sabemos comunicarle todo lo que sentimos, no vamos a construir amistades beneficiosas y de influencia.

4. *Recordar los detalles:* Cuando hablemos con alguien siempre podremos observar pequeños detalles de sus conductas, sus vidas, sus gustos y sobre aquello que les desagrada. Un aspecto crítico en las habilidades de comunicación interpersonal es recordar estos detalles y luego utilizarlos en nuestro favor.

5. Animar a los demás: Una habilidad de comunicación importante es animar a los demás a que alcancen lo que quieren lograr, fundamentados en la información que conozcamos de ellos como resultado de la interrelación personal.

6. Cuando estemos en desacuerdo no seamos desagradables: Las personas no van a estar de acuerdo todo el tiempo con nosotros, por lo que no debemos alterarnos si hay algún desacuerdo, esta misma actitud para que observen el mismo proceder, a fin de evitar ser desagradables y que se puedan herir mutuamente.

7. Cuando corriamos a alguien observemos una forma correcta de hacerlo: Hay momentos en los que tendremos que corregir a alguien, pero para hacerlo no debemos recurrir al grito ni a la humillación y peor aún delante de otras personas. Por el contrario debemos mencionar sus aspectos positivos y los que se están haciendo bien. Cuando así procedamos vamos a conseguir su aprecio y aceptación, generando una reacción positiva y beneficiosa para las relaciones interpersonales.

Estos elementos se manifiestan en una clara referencia para la constitución de una realidad que se determina desde el punto de vista ideal, es decir, cuando se trabaja con personas, se debe poner de manifiesto un escenario que sirva de base para la consolidación de un clima organizacional adecuado, en este sentido, dentro de este tipo de relaciones, es pertinente considerar el interés de los sujetos por interrelacionarse, las personas generalmente se asocian debido a los interés que cada uno tiene, en el caso de lo laboral, todos interactúan dentro de la universidad con la finalidad de promover la formación de un profesional integro.

En el mismo orden de ideas, es preciso poseer una actitud positiva porque ello permite captar la atención, además de ello, es necesario aprovechar las potencialidades del entorno para su incidencia dentro del desarrollo de las relaciones interpersonales. De igual forma, se considera la proyección de una persona amistosa, cuando un sujeto acude a solicitar un

bien o un servicio se le debe atender con disposición y de esta forma aún incluso cuando no se le pueda resolver su solicitud este se retirará satisfecho, caso contrario si se manifiesta un trato hostil, se causará en este caso problemas difíciles de tratar.

Es conveniente cuando se trabaja en una estructura organizacional que integra diferentes situaciones es el hecho de la buena memoria, con la finalidad de recordar los detalles, ello valorara el trabajo de todos los sujetos dentro de la organización, asimismo se debe promover el animar a los demás, en algunos casos, por la diversidad que se genera dentro de los espacios universitarios los ánimos pueden decaer, pero se debe contar con personas proactivas que conduzcan a la revaloración de la organización y por ende se consoliden acciones que sirvan de base en el desarrollo de la misma.

De igual forma, en la diversidad humana la diferencia de las ideas es común, porque en la diversidad de pensamiento descansa la cientificidad de los procesos, en este sentido, dentro de los contextos laborales esa diferenciación debe ser tomada en cuenta, asumiendo el hecho de que cada quien aportará sus ideas para alcanzar la consolidación de un escenario adecuado a las necesidades del entorno. En algunos casos se puede generar el hecho de que haya que corregir algunos fenómenos de la realidad, tal corrección debe hacerse de una manera favorable con la finalidad de lograr un impacto favorable dentro del funcionamiento de la organización.

Relación entre Comunicación y Universidad

Dentro de la universidad se establecen elementos que permiten la generación de la comunicación, donde se manifiesta el intercambio de mensajes que subyacen desde la realidad misma de cada uno de los sujetos que allí interactúan y se comprometen con su acción en función de trazarse

metas comunes, como la base de dar éxito a la organización, al respecto, es necesario, señalar lo expuesto por Del Pozo (2004) quien destaca: “invertir en comunicación significa invertir en capital humano, en beneficios intangibles y a largo plazo, y en consecuencia dicha inversión supone para la organización generar coherencia, identidad, unidad, participación y lucha por un proyecto común” (p. 146).

De manera que la comunicación dentro de las estructuras universitarias, se enmarcan en función de mecanismos que subyacen en la formación del capital humano de una organización, como la base para la promoción de diversos valores, dentro de los cuales destaca la coherencia en la construcción de mensajes significativos que redunden en la perfección de la misión y visión de la universidad, donde se evidencie la identidad de los sujetos, en relación a la pertenencia y pertinencia de los mismos con la realidad.

Todo ello en un marco de cohesión unitario, donde el colectivo universitario participe de manera mancomunada orientado hacia la posibilidad de alcanzar los aspectos comunes que redunden en la perfección de la organización, todo ello, se manifiesta en relación a la necesidad de una comunicación flexible que oriente los pasos desde las manifestaciones de las necesidades de los sujetos que allí están presentes, la participación siendo la base de los procesos comunicacionales puede llegar a construir espacios para la reflexión desde el empleo de la misma como base de la infinidad de procesos que allí se llevan a cabo, al respecto, es de fundamental importancia referir lo expuesto por Del Pozo (2004b)

Un estilo de dirección participativo basado en la confianza y en la comunicación, junto con la construcción de canales formales e informales que permitan compaginar las distintas estructuras empresariales, favorece la eficacia de la comunicación interna en el ámbito empresarial; ya que dirigir, en definitiva es integrar, representar, escuchar, crear equipo. (p. 262).

De acuerdo con lo anterior, lo necesario dentro del desarrollo de la comunicación dentro de la universidad es la dirección participativa, en este caso, la gerencia alta y la gerencia media debe propiciar espacios para la construcción de evidencias que se reflejen en un mensaje adecuado a las necesidades del entorno organizacional, el cual debe ser manejado desde la perspectiva de la efectividad de las acciones, desde luego estos elementos son tomados de la administración empresarial, pero que caben de manera perfecta dentro de la administración universitaria., en el mismo orden de ideas, La Porte (2001) señala:

La comunicación permite a los empleados tener presente la misión de la organización y además, si la comunicación se planifica, fundamentará a corto plazo relaciones y a largo plazo, confianza. La comunicación es un elemento que permite a la organización unir, vivir y propagar una cultura que es la base para poder integrar los valores, la misión y la filosofía de la organización en el quehacer diario. (p. 109)

De acuerdo con lo anterior, la comunicación es uno de los elementos que se manifiestan dentro de la organización, la comunicación se deben planificar acciones que se formulen en función de una cultura, donde se integren los valores y la cultura organizacional, por ello, es necesario asumir que la comunicación dentro de la universidad no puede reducirse a parámetros normativos, sino que debe asumirse desde el hecho de promover acciones que logren perfeccionar la interacción humana que allí se da, aunado a lo anterior Herranz (2005) sostiene:

Asimismo, la gestión de la comunicación en las universidades ya no puede reducirse a la mera aparición en medios de comunicación, sino que la comunicación supone una participación activa para lograr reforzar su imagen actual. La búsqueda de espacios ciudadanos compartidos entre universidad y entorno cercano son el mejor camino para que las estrategias de comunicación sean efectivas, y en este sentido, la comunicación interna con estudiantes, profesores y todo el personal de administración y servicio, es vital (p. 72).

De acuerdo con lo anterior, la comunicación dentro de la universidad se enmarca en el empleo de los medios de comunicación como base de las relaciones humanas dentro de la universidad, pero sin perder de vista la participación activa de los trabajadores, quienes deben intervenir en todos los procesos, con la final de interactuar con el entorno, para de esa manera lograr una comunicación adecuada entre profesores, estudiantes, administrativos, personal de servicio, entre otros actores que sirven de base para concretar el proceso de desarrollo de la universidad.

Al respecto Sánchez (2005) subraya que: “la comunicación interna en las universidades tiene que dar a conocer y hacer comprender la situación de la organización, lograr el compromiso de todos sus miembros y facilitar la participación” (p. 165). De igual forma Cuenca (2005) “que la comunidad universitaria conozca lo que hace la institución y cuáles son sus proyectos y resultados; persigue lograr un clima de implicación e integración entre los miembros e incrementar la motivación y la participación” (p. 114), en estos momentos, es necesario asumir que la comunicación dentro de las universidades se atiende el compromiso por dar a conocer las diversas situaciones que allí se presentan.

CAPÍTULO III

EL MÉTODO

Naturaleza del Estudio

El abordaje metodológico de un objeto de estudio asume la realidad de fenómenos en el cual inciden una serie de elementos que sirven de base para su sistematicidad dentro de la realidad, en correspondencia con los objetivos del estudio. Al respecto, es importante manifestar que el objetivo general es: Generar un modelo comunicacional centrado en la programación neurolingüística orientado a la optimización de las relaciones humanas en la organización universitaria del Instituto Pedagógico Rural “Gervasio Rubio”, sede de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, en este sentido, es preciso asumir el proceso científico donde emerge el conocimiento, al respecto Flick (2007):

El conocimiento científico y las muestras de interrelaciones incluyen procesos diferentes de construcción de la realidad: construcciones cotidianas, subjetivas por parte de aquellos a los que estudia y construcciones científicas (es decir, más o menos codificados) por parte de los investigadores al recoger, tratar e interpretar los datos y presentar los hallazgos (p. 46).

El desarrollar una investigación conduce a la producción de conocimiento científico, donde se manifiesta el compromiso del investigador en construir la realidad, desde la recolección de la información para de esa manera comprender los fenómenos que acaecen dentro de la realidad, en relación al objeto de estudio. Desde esta perspectiva, se presenta la investigación como un proceso inherente a la construcción de ese conocimiento científico, de manera que esta como función del pensamiento

humano promueve la generación de situaciones que inciden en la construcción del conocimiento científico, al respecto Hernández, Fernández y Sampieri (2010) sostienen:

La investigación debe ser sistemática y seguir una serie de pasos y un protocolo estándar estricto. En términos generales, estas reglas son similares, pero pueden variar ligeramente entre los diferentes campos de la ciencia. La investigación científica debe ser organizada y someterse a una planificación, lo que incluye la realización de revisiones de la literatura de investigaciones pasadas y la evaluación de las preguntas que deben ser contestadas. (p. 137).

La investigación es un proceso sistemático que conduce al cumplimiento de una serie de pasos, como lo establece el método científico, es decir, se cumple como la base de la producción de conocimientos, donde se evidencia un estándar estricto, en este sentido, la rigurosidad de los estudios investigativos se evidencia en función de la sistematicidad que promueve el desarrollo de la ciencia. De esta manera la investigación debe ser científica con énfasis en la concreción de la organización y planeación de los diversos elementos que sirven de base para el desarrollo de la investigación.

En este caso la importancia de este proceso, se asumió desde la posibilidad de comunicar la posibilidad que ofrece el abordaje de la comunicación, así como también la constitución de las relaciones humanas, con miras a establecer un modelo comunicacional, donde se evidenciaron los aportes de la PNL, como base de la interacción para la optimización de la realidad dentro de las organizaciones universitarias. Debido a la versatilidad de la investigación, el objeto de estudio debe ser abordado mediante la adopción de un paradigma de investigación, es así como a juicio del investigador adoptará el paradigma de investigación en ciencias sociales.

La investigación cualitativa permitió adentrarse en la constitución del fenómeno abordado de manera íntegra, comprender desde todas sus partes y lograr formalizar un conjunto globalizador, donde se demuestra la riqueza

de los elementos comunicacionales presentes en la organización universitaria, así como la precisión de los eventos desarrollados en la institución universitaria que fortalecen y/o debilitan la comunicación y la evaluación de los aciertos y desaciertos de los procesos comunicacionales dentro de la institución universitaria, en razón de ello, Martínez (2006) señala:

La investigación cualitativa trata de identificar; básicamente, la naturaleza profunda de las realidades, su estructura dinámica, aquella que da razón plena de su comportamiento y manifestaciones. De aquí que lo cualitativo (que es el todo integrado) no se opone de ninguna forma lo cuantitativo (que es solamente un aspecto), sino lo que implica e integra, especialmente donde sea importante. (p. 66).

La misma sirvió de base en la producción de conocimientos científicos, cuya razón de ser se enmarca en la riqueza donde se asocia una serie de elementos que sin duda alguna no son fenómenos aislados, al contrario son compuestos que interactúan entre si y promueven la conformación de conocimientos científicos. La riqueza de las investigaciones cualitativas, se enfatizan en función de situaciones profundas, donde los comportamientos y las manifestaciones sociales sirven de base para la comprensión de los fenómenos abordados.

La investigación cualitativa posee tres grandes métodos que son la fenomenología, la etnometodología y el interaccionismo simbólico, desde esta perspectiva, es la etnometodología el marco metodológico para el abordaje del fenómeno que se estudia, para la producción de conocimiento científico, ello implica el compromiso ético del investigador para lograr la constitución clara del conocimiento, en este sentido, Martínez (2006) sugiere:

De aquí, que la etnometodología sostenga que en las ciencias sociales todo es interpretación y “que nada habla por sí mismo”; que todo investigador cualitativo se enfrenta a un montón de impresiones, documentos y notas de campo que lo desafían a buscarle el sentido o los sentidos que puedan tener. Este

“buscarle el sentido” constituye un auténtico “arte de interpretación” (p. 122).

La etnometodología constituye el rescate de una serie de impresiones que tienen que ver con la comunicación, las relaciones interpersonales y las organizaciones universitarias, por ello, es esencial el desarrollo de los procesos de análisis e interpretación que redunden en comprender el desarrollo del objeto de estudio, se trata de insertarse dentro de la realidad, con la finalidad de asumir desde la esencia contextual misma el comportamiento del fenómeno abordado, de allí la importancia de la selección de este método para lograr concretar acciones que permitan la deconstrucción y reconstrucción de la realidad.

Al respecto la etnometodología requiere de formas para su concreción dentro de la realidad, por lo cual es necesario asumir la fenomenología como base del método, desde allí se observan, analizan y comprenden fenómenos que interactúan dentro del comportamiento del objeto de estudio abordado, es así como se manifiesta una realidad dinámica donde todos los actores tienen que ver con la generación de evidencias que redundan en la comprensión de la realidad, al respecto Piñero y Rivera (2013) sostienen: “No es un movimiento homogéneo pues se han distintas interpretaciones, y diversidad de orientaciones” (p. 43), al respecto, es importante destacar que la fenomenología vista desde la concepción metodológica, se orienta en función de la comprensión de fenómenos, a ello, se le suma lo expuesto por Husserl (1970):

Es la ciencia que trata de describir las estructuras esenciales de la conciencia. Es un método que intenta entender de forma inmediata el mundo del hombre, mediante una visión intelectual basada en la intuición de a cosa misma, es decir, el conocimiento se adquiere válidamente a través de la intuición que conduce a los datos inmediatos y originarios. (p. 61).

La fenomenología, trata de entender la relación entre el hombre y el mundo, desde luego mediante la adopción de una postura intelectual del

objeto de estudio donde se manifiesta el compromiso de la realidad, a los efectos, la idea fundamental de esta postura es la generación de los datos de manera específica, con énfasis en el desarrollo del conocimiento donde se manifieste el compromiso que valida el mismo en función de las propiedades de la realidad. En este sentido, la forma se la da el interaccionismo simbólico, como una forma de interpretar cada uno de los fenómenos que surgen de la realidad misma, al respecto Blumer (1966) sostiene:

Desde el punto de vista metodológico o de investigación, el estudio de la acción debe hacerse desde la posición del actor. Puesto que la acción es elaborada por el actor con lo que él percibe, interpreta y juzga, uno tiene que ver la situación concreta como el actor la ve, percibir los objetos como el actor lo percibe, averiguar sus significados en términos del significado que tienen para el actor y seguir la línea de la conducta del actor como el actor la organiza: en una palabra, uno tiene que asumirla función del actor y ver este mundo desde su punto de vista. (p. 133).

El interaccionismo simbólico dentro de la constitución de un objeto de estudio, donde se evidencie la posición del investigador en relación con la constitución de la realidad, es decir, esa percepción, interpretación y establecimiento de juicios de valor, donde la conducta del sujeto se manifieste como un conector dentro de las interacciones propias de la realidad con el fenómeno abordado, la complejidad de este método, promueve una interpretación en función de la valoración de lo que se está estudiando para de esta manera construir la teoría que emerge desde el contexto propio.

De igual forma, el estudio se ubica en el nivel de investigación explicativo, puesto que busca dar respuestas al comportamiento del objeto de estudio dentro de la realidad, a tal fin Hernández, Fernández y Baptista (2010) señalan:

Se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas (investigación postfacto), como de los efectos

(investigación experimental), mediante la prueba de hipótesis. Sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos. (p. 232).

La investigación persigue el establecimiento del por qué se están generando los elementos comunicacionales presentes en la organización universitaria, todo ello con base en la concreción de los eventos desarrollados en la institución universitaria que fortalecen y/o debilitan la comunicación, además de establecer una evaluación de los aciertos y desaciertos de los procesos comunicacionales dentro de la institución universitaria. Se ubicó este nivel de conocimiento, puesto que el aporte que se generará se enmarca en la producción de conocimiento científico, amparado en los postulados investigativos de la explicación.

Actores de la Investigación

Los actores de la investigación conducen a la selección del escenario y la determinación de aquellos sujetos que servirán a la investigación y de esta manera se conforma con las definiciones que inciden dentro del objeto de estudio, al respecto Piñero y Rivera (2013), proponen:

En los estudios cualitativos se asume el valor del individuo, en tanto será denominada como persona, sujeto, informante, versionante, declarante, o actor social, pues proporciona información relevante desde su mundo vivido particular y singular vinculado con las posibilidades teóricas del objeto de estudio que está en construcción por el investigador. (p. 93).

En relación con lo anterior, es pertinente manifestar que la selección de los sujetos de estudio se definen en función de las necesidades del objeto de estudio, razón por la cual, es preciso definir la selección intencional de los siguientes sujetos:

Cuadro 5.

Actores de la Investigación

Sujetos	Criterio de Selección	Código
Secretaría	- Miembro del personal académico de la institución - Años de servicio (por lo menos 20 años) - Categoría: Titular	SS
1 jefe de departamento	- Nivel académico: doctorado - Miembro del personal académico de la institución - Años de servicio (por lo menos 20 años) - Categoría: Titular	JDD
2 docentes sin cargo administrativo	- Nivel académico: doctorado - Miembro del personal académico de la institución - Años de servicio (por lo menos 20 años) - Categoría: Titular - Labor investigativa comprobada - Conocimiento en el área	DSCA1. DSCA2
2 jefes de unidad	- Nivel académico: doctorado - Miembro del personal académico de la institución - Años de servicio (por lo menos 15 años) - Categoría: Asociado	DJU1 DJU2

Estos informantes se seleccionaron de manera intencional, por ser los miembros del personal del instituto quienes son líderes fundamentales en el desarrollo de los procesos universitario, cada uno de los informantes formuló opciones que sirvieron de base para comprender el fenómeno abordado.

Criterios de Rigurosidad de la Investigación Cualitativa en Un Modelo Comunicacional Centrado En La Programación Neurolingüística Orientado A La Optimización De Las Relaciones Humanas En La Organización Universitaria

La validez dentro de los estudios cualitativos muestran su complejidad, por cuanto se evidencia el hecho de revisar que tan relevantes son las investigaciones, al respecto, es necesario manifestar que la validez en la presente investigación centra su atención en la forma como se percibe la realidad, bajo la perspectiva del análisis y la interpretación de los testimonios que emerjan de la realidad, en este sentido, Martínez (2006) señala:

La validez es la fuerza mayor de las investigaciones cualitativas. En efecto, el modo de recoger los datos, de captar cada evento desde sus diferentes puntos de vista, de vivir la realidad estudiada y de analizarla e interpretarla inmersos en su propia dinámica, ayuda a superar la subjetividad y da a estas investigaciones un rigor y una seguridad en sus conclusiones que muy pocos métodos pueden ofrecer. (p. 255).

Al respecto, es importante manifestar que la validez subyace del análisis y la interpretación de la realidad en la cual se encuentra el objeto de estudio, los eventos provienen de la valoración de la subjetividad en los diversos aspectos que se asumen desde la investigación, de manera que el tema de la validez, es propio de valor, para de esa manera lograr constituir un conocimiento valedero a nivel científico, donde el accionar del investigador impacte en la consecución de un modelo comunicacional que sirva de base para optimizar las relaciones humanas desde la PNL.

De igual forma, dentro de las investigaciones es necesaria establecer la confiabilidad, aunque este término es objeto de polémica en estudiosos cualitativos, porque es un término cuántico, al respecto Heráclito referido por Martínez (2006) manifiesta: “nadie se bañaba dos veces en el mismo río” (p. 255), por lo cual se deduce que no se asume la reproducción de las circunstancias en otros contextos. Sin embargo, la fiabilidad como fenómeno inherente al desarrollo de las investigaciones se constituye en función de la

calidad de los testimonios que se recolecten, es decir, la calidad de toda la información que se recolecte para la constitución de la teorización.

Recolección de la Información

La recolección de la información dentro de las investigaciones cualitativas, constituyen la razón de ser de las mismas, por ello, es fundamental manifestar que el proceso que se siga en este caso debe ser flexible para de esa manera constituir un cuerpo de información adecuada a las exigencias del objeto de estudio, al respecto, se prevé el empleo de la entrevista como técnica de recolección de la información y como instrumento se asumirá una entrevista en profundidad, la misma es referida por Taylor y Bodgan (1994) como:

Reiterados encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes, los cuales están destinados a la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal y como las expresa con sus propias palabras. (p. 101).

En este sentido, la entrevista en profundidad permitió desarrollar un dialogo abierto, donde se generaron áreas de conversación y de esta manera se logró la concreción de la información, donde se formuló la definición de los objetivos específicos de estudio, en este caso, el investigador guió la acción de entrevistar, la conversación se orientó en función de evidencias propias de la realidad, para ello, fue necesario que los actores de la investigación demostraran disposición para el desarrollo de la entrevista, es pertinente manifestar el desarrollo de la misma, se llevó a cabo en diferentes momentos para de esa manera permitir que se expresaran de una forma adecuada y no omitieran ningún dato que pueda ser de interés en la construcción del modelo comunicacional, de manera que la riqueza de este instrumento se formuló en atención a la consolidación de un aporte significativo.

Análisis de la Información

Para el análisis de la información, se previó el empleo de la codificación como una forma de asumir la organización de la información, al respecto Coffe y Atkinson (2004) señalan: “la codificación abarca una variedad de enfoques y maneras de organizar los datos cualitativos”, al respecto es necesario manifestar que la codificación permite la organización de los datos cualitativos, para el presente estudio, se asumirá la codificación axial, la misma es definida por Piñero y Rivera (2013): “este paso permite depurar y diferenciar las categorías derivadas de la codificación abierta” (p. 129), en este sentido se trabajó en función de la fijación de categorías preestablecidas y categorías emergentes.

Además de ello se consideró la triangulación, la cual es definida por Denzin (1978): “representa una técnica o procedimiento que permite situar una posición específica respecto de objetos y/o puntos definidos, siendo utilizado principalmente en el campo de la navegación, de la estrategia militar y de la topografía” (p. 304), de acuerdo con lo anterior la triangulación en el presente estudio, permitió la confrontación de testimonios donde se logró corroborar la situación requerida para dar respuesta los objetivos planteados dentro de la investigación, se empleará la triangulación de datos, propuesta por Mora (2013):

Se utiliza una variedad de fuentes de información o informante, respecto a un determinado problema o situación o hecho a analizar. La triangulación se produce cuando existe concordancia o discrepancia entre estas fuentes. Se pueden triangular informantes/personas, tiempos y espacios/contextos. (p. 6).

Se desarrolló la triangulación de datos porque permitieron emerger de la realidad una serie de aspectos que sirvieron de base para la constitución de una información fundamental desde la óptica de los informantes claves. Todo ello, surge como base de la producción teórica que sustenta el modelo

comunicacional, al respecto Piñero y Rivera (ob.cit) sostiene: “La emergencia teórica puede revelarse a partir de diferentes matices vinculados principalmente a la complejidad implícita del proceso de estructuración y comprensión, y su vinculación o no con teorías previas” (p. 137), en este sentido, la teorización promovió el desarrollo del pensamiento en función de la emergencia de un conocimiento científico.

CAPÍTULO IV

LOS HALLAZGOS

Interpretación Fenomenológica

La comprensión del conocimiento experiencial, es uno de los aspectos que guardan mayor complejidad, dada su riqueza constitutiva, es decir, desde lo propio del ser en una correspondencia entre el ser y el ente, como lo plantea la ontología, desde esta perspectiva Einstein (1975) plantea: “era de duda, de estar motivado, de desafiar todas las certidumbres. En dicho proceso se necesita, además de conocer los fundamentos gnoseológicos, conocer y dominar los fundamentos ontológicos, que guían la construcción del conocimiento”. (p. 172), de manera que el proceso de construcción del conocimiento se muestra como la evidencia más acertada en la construcción de ciencia, es así como la construcción del conocimiento permite la redimensión de las comunidades científicas en razón de evidencias propias de la realidad.

En razón de ello, se hace pertinente demostrar las evidencias que definen las bases para la generación de un modelo comunicacional centrado en la programación neurolingüística orientado a la optimización de las relaciones humanas en la organización universitaria del Instituto Pedagógico Rural “Gervasio Rubio”, sede de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, en este sentido, los hallazgos corresponden a sujetos que desarrollan sus labores dentro del instituto, la selección de los informantes clave fue rigurosidad, en el entendido de asumir posiciones desde diferentes perspectivas, en este sentido, se ubica un subdirector, un jefe de departamento, dos jefes de unidad y dos profesores que no poseen

ubicación en la estructura, los mismos asumieron las consideraciones pertinentes para el desarrollo de la aplicación de la entrevista en profundidad.

Al respecto, es importante mencionar que se establecieron relaciones de contacto con los sujetos previamente descritos, con la finalidad de constituir un proceso de intercambio de información, que sirviera de base para la construcción el conocimiento que emergerá de la presente investigación, una vez de relató la finalidad de la entrevista, los informantes permitieron registrar las mismas en formatos digitales de voz, los cuales posteriormente fueron desgravados para ser ubicados de acuerdo con las categorías preestablecidas, es así como se desarrolló el proceso de investigación.

Una vez ubicada la información en las categorías se procedió al desarrollo del proceso de análisis, interpretación y comprensión, el cual permitió el reconocimiento del objeto de estudio, todo ello, con énfasis en la construcción del conocimiento, es importante reconocer que el acto del investigador en este caso, se torna complejo dada la naturaleza cualitativa, debido a la riqueza de cada uno de los testimonios que se determinan en función de espacios adecuados a los planteado en cada uno de los objetivos específicos, por ello, se hizo énfasis en los elementos comunicacionales, de igual forman los eventos que se desarrollan en la institución que fortalezcan o debiliten la comunicación y los aciertos y desaciertos de los procesos comunicacionales.

Una vez establecidas estas situaciones se procedió a su constitución para de esa manera contar con las bases necesarias para la concepción de un modelo comunicacional centrado en la programación neurolingüística para la optimización de las relaciones humanas en la organización universitaria, a pesar de las críticas que recibe la concreción de modelos, es una de las formas de demostrar la sistematización del conocimiento y su posible aplicabilidad dentro de espacios sociales y educativos. A continuación se

definen los testimonios correspondientes a cada una de las categorías presupuestas para tal fin, adecuados a la presente sistematización:

Cuadro 6.

Categorías

Categorías	Subcategorías
Elementos comunicacionales	- . Interacción - . Actividades
Eventos que fortalecen y/o debilitan la comunicación	- . Nivel de participación - . Vínculos comunicacionales
Aciertos y desaciertos de los procesos comunicacionales dentro de la institución universitaria	- . Poder de comunicación - . Ingreso de personal - . Evaluación
Relaciones humanas	- . Identidad - . Sociedad-Universidad
Organización universitaria	- . Canales comunicacionales - . Sugerencias

Fuente. Ruíz (2015)

De acuerdo con lo establecido en el cuadro previamente descrito, es pertinente tomar cada una de las categorías, con la finalidad de definir su concreción en los hallazgos de cada uno de los testimonios, para ello, su sistematización obedeció al planteamiento de subcategorías, las cuales se manifiestan de acuerdo a lo expuesto por Martínez (2006): “en la fenomenología las subcategorías permiten la concreción de la riqueza de los hallazgos, con base en la producción del conocimientos científico” (p. 142), de acuerdo con lo anterior, es necesario manifestar que el establecimiento de la previa información permitió la concreción de cada uno de los elementos abordados dentro de la realidad.

La complejidad al respecto, se manifiesta en función del proceso de análisis que se desarrolló previamente, es decir, la separación desde la esencia del testimonio de acuerdo con sus ideas principales y secundarias, además de ello, el proceso de interpretación donde el investigador fijo sus propias posturas para de esa manera llegar a la comprensión de los

elementos inherentes al desarrollo de las presunciones de cada caso y de allí permitir el surgimiento de la teoría que sustenta el modelo comunicacional construido.

Elementos Comunicacionales

Los elementos comunicacionales constituyen un fenómeno que sirve de base para la formalización del proceso comunicacional, en este sentido, las constituciones que de allí emergen se determinan en función de la existencia del emisor, receptor, canal, mensaje y código, entre otros, los cuales dinamizan el proceso de interacción entre los miembros de una comunidad determinada, los mismos son de fundamental importancia para la definición de funciones dentro de un grupo, es así como desde la familia los mismos se establecen, además de ello dentro de las organizaciones es fundamental para la interacción dentro de estos espacios, en las universidades se requiere de la misma para el desarrollo de acciones.

Al respecto es necesario, establecer como intervienen los elementos comunicacionales dentro de la interacción en los escenarios universitarios, al respecto, el informante definido por el código SS sostuvo:

Los canales de comunicación en la institución se consideran hasta un 80% efectivo, es decir en lo que corresponde a la comunicación a nivel de autoridades siempre y cuando no sea de índole político si no profesional la comunicación fluye mientras que en ocasiones cuando es necesario tomar decisiones algunos entes consideran pertinentes tomar la opinión de terceras personas que en muchas ocasiones no tienen nada que ver con el funcionamiento institucional otro de los elementos a considerar es la comunicación a nivel media allí se evidencia dos elementos importantes el primero el que corresponde a los funcionarios considerados como apoyo y de confianza a la autoridad es efectivo mientras que el otro escenario se plantea una discrepancia entre el gerente medio y su subalterno es decir en muchas ocasiones el subalterno no está de acuerdo con las decisiones que se toman

a nivel medio. Es de hacer notar que la comunicación en los últimos tiempos se ha enfrentado a cambios vertiginosos y se requiere establecer plataformas tecnológicas que contribuyan a una mayor fluidez comunicacional para evitar pasoso que se pueden llamar burocráticos que entorpecen el libre desenvolvimiento en el momento de tomar de cisiones en pro y beneficio al tomar cualquier situación.

Tal como se logra apreciar en el testimonio de este informante manifiesta que dentro de la universidad los canales son altamente efectivos, desde luego esté habla de su propia posición como miembro de las autoridades, desde luego la comunicación se emprende a nivel profesional, con base en la toma de decisiones, es importante indicar que se toman en cuenta las propuestas del colectivo, a pesar de que no estén involucradas dentro de la realidad, a ello, se formulan opciones dentro de las opciones que sirven de base para comprender la gerencia media, la cual es de confianza, de poder, en fin una serie de acciones donde se evidencia una interacción efectiva.

A ello, se le suma lo expuesto por el informante JDD: *bueno, fíjate tu, cuando se quiere hacer una proceso comunicativo comunicarse con alguien con una estanciase persigue que lo que se desea informar llegue en la versión más clara posible entonces la persona en este caso cuando yo lo hago sabiendo de que la persona que va a hacer la comunicación es una agente externo a mí que tiene una forma de percibir la realidad distinta a mi si hay dos situaciones número uno obviamente o se sienta conmigo para yo dictarle que es lo que necesita comunicar si y a veces uno como gerente no tiene tiempo para dedicarle a muchas cosas entonces uno se apoya en el funcionario y entonces uno le dice mira necesito que me hagas otra comunicación que planteo estos términos en la cuestión más básica si pero la comunicación termina redactándola el funcionario y uno le da el visto bueno pero al final si tiene tiempo también de leer el documento con calma por lo general uno lo hace entonces que sucede que uno por esas cuestiones*

de tiempo uno termina uno como apoyando aquello que redacto la persona de lo que pude entender de la explicación anterior pero que uno quiere comunicar a la instancia tal ejemplo bueno, necesito que me haga una comunicación para la unidad de personal convoque al gremio del personal obrero, fulano de tal.

Tal como se logra apreciar en este testimonio los efectos de la interacción se sustentan en función de un proceso comunicacional, desde la perspectiva informativa, en función de una claridad que sea evidente en la construcción de las ideas, es importante destacar que este informante manifiesta la existencia de una información verbal, para compartir informaciones a nivel oral, además de ello de la comunicación escrita, la cual centra su atención en la construcción de espacios para dar a conocer los procesos que se están desarrollando dentro de la universidad, en el mismo orden de ideas, es preciso manifestar la presencia de agentes externos que no son tomados en cuenta de manera adecuada dentro del proceso de comunicación, a pesar que el informante anterior manifiesta que a los mismos se les da cabida.

En el mismo orden de ideas, se presenta lo expuesto por el informante DSA1 quien hizo mención a:

Bueno yo digo que cuando uno dice pues el código es signo lingüístico es común, siempre se nota que algunas veces los niveles no hay como paridad a pesar de que es un espacio académico, y donde la academia debiera tener la máxima expresión, una nota que hay mucho muchacho en formación mucho no tan joven que nos falta por formar, y en algunas áreas el código muchas veces se ve entorpecido por que el nivel de comprensión no está paritario por ejemplo para mí me resulta difícil escuchar algunos conferencistas que no debiera pasarme ya, porque utilizan muchos tecnicismos muchas palabras rimbombantes están en el conocimiento actual pero las que quizás uno todavía no ha logrado aprender esto hace que la comunicación uno se sienta como me queda fuera porque no logré captar el

sentido porque esa no es mi área, ese no es mi tema sin embargo cuando uno habla con los del área de uno por ejemplo en el área investigación y en el área de evaluación en la que yo me muevo uno siente que ese código lingüístico como bastante a la par, sin embargo siento que hay muchos muchachos jóvenes muchos no tan jóvenes que no están en constante formación la comprensión a veces no se logra a pesar de que el nuevo signo lingüístico el mismo código la misma lengua y que son espacios como de alto nivel ya académico.

De acuerdo con lo anterior, es necesario destacar la falta de paridad, a pesar de que existen fenómenos que definen el espacio académico, sin embargo, es importante destacar los códigos dentro de la formación dentro de estos espacios, se denota la comprensión, esta referencia define la presencia de sujetos que emplean códigos complicados para la transmisión del mensaje, lo cual hace que la comprensión de la misma no se haga de manera progresiva, es por ello que la interacción se ve entorpecida en razón de situaciones que manifiestan la posibilidad de comprensión de la realidad, es así como se requiere dentro de la comunicación canales que provean de comunicación de manera significativa.

A ello, se le suma lo expuesto por el informante DSCA 2 quien al respecto destaca:

Bueno yo creo que es importante que primero que todo establezcamos los elementos así sea de manera general la existencia del proceso de comunicación de varios factores tenemos el emisor el receptor mensaje, código canal y contexto e por supuesto que hay comunicación cuando existe interacción la comunicación nunca puede ser unidireccional es decir que todos aquellos procesos de los cuales una persona emite un mensaje sin recibir la respuesta hay no se puede establecer comunicación porque la comunicación implica reacción emisión y respuesta y además de eso tenemos que considerar que todo proceso de comunicación es dialógico y hay un intercambio en los elementos que participan es decir yo soy el emisor

pero luego me convierto en receptor que usted que es receptor se convierte en emisor de manera de que haya intercambio y de ahí y la diferencia entre comunicación por ejemplo con respecto a la lengua, la lengua es un conjunto de signos lingüísticos no es interacción y el lenguaje es la capacidad que tenemos los seres humanos para comunicarnos de manera que lenguaje.

Al respecto, es necesario manifestar que la comunicación promueve la interacción, es decir, se supera la unidireccional, en este sentido, no se visiona la construcción de situaciones donde se definan acciones que promuevan un acto comunicacional significativo, es así como los mecanismos que implican la reacción en función de una respuesta, es or ello que se considera como un proceso dialógico, de intercambio de conocimiento, donde se logra una cultura de contexto fundamentales en cuanto al empleo de la lengua, como el mecanismo que propone una serie de signos lingüísticos que sirven de base para comprender el mensaje que se esté desarrollando.

Desde este punto de vista, es necesario adentrarse en la constitución de las consideraciones de los jefes de unidad, es así como el informante DJU1 sostiene:

Bueno dentro de la universidad como todo proceso lingüístico se manejan dentro de las personas, se manejan los registros comunicacionales, que exista efectividad o no es otra cosa, dentro de lo que es la universidad he observado que en ciertas ocasiones el emisor da el mensaje pero en oportunidades no llega al receptor dentro de lo que es mi parte como trabajo dentro de la estructura de la universidad digamos que yo estoy en la gerencia media de la universidad, dentro de la gerencia hemos observado que los niveles comunicacionales son deficientes, en algunas oportunidades, eso que tenemos el emisor da cierta información por lo que hay que ir reforzando ese mensaje que le llego inicial, ese mensaje inicial que sale, como por ejemplo una información existe en cualquier dependencia que existe dentro de la universidad, entonces a pesar de que la comunicación va escrita, hay

comunicaciones orales, hay intercambio cara a cara, he hay algunos elementos también porque la comunicación va en la parte del gesto, la gesticulación, el tono de voz, la articulación todos esos elementos que pueden llegar, todos esos códigos que van a llegar a un mensaje entonces en muchas oportunidades he observado que hemos tenido que reforzar eso, ese reforzamiento es a través de una llamada telefónica o presencialidad, donde se les explica mire la información que se le está solicitando tiene estas características.

En relación a lo anterior, es pertinente enunciar que la comunicación dentro de la universidad se establece en función de registros comunicacionales que se desarrollan en el intercambio diario, es importante manifestar que el emisor genera el mensaje, pero este en ocasiones no llega de manera adecuada, razón por la cual se reclama que desde la gerencia de los espacios institucionales, se promuevan mecanismos de cumplimiento del proceso comunicacional, con miras a otorgar visiones que permitan el desarrollo de la estructura organizacional dentro de la realidad universitaria.

Desde esta perspectiva, es pertinente referir lo expuesto por el informante DJU 2:

Este pues yo creo que dentro de la interacción en la Universidad se dan los procesos comunicacionales pero de manera un poco distorsionada porque por ejemplo hay muchas comunicación escrita sobre todo el canal pues es sobre todo escrito cuando se hace de manera formal aunque ya ahora por ejemplo cuando convocan a una reunión a veces prefieren los mensajes de texto a causa de la crisis que hay en nuestra universidad que no hay material y esa cuestión yo creo que los elementos no se están dando de manera debida si el emisor si existe dado que es el que propone el proceso pero muchas veces incluso quien recibe la información no la reciben porque esta no llega de manera adecuada e igual el mensaje como es por escrito muchas veces el mensaje no llega de la manera como el emisor quisiera que llegara entonces eso pues hace que se altere la interacción

dentro de la Universidad este no hay interacción verbal mejor dicho, no hay comunicación verbal en el caso a pesar de que por ejemplo la gerencia media tiene que estar en constante interacción con el decanato y eso no es para nadie es un secreto eso no se está dando de la manera más adecuada.

De acuerdo con lo expresado previamente, es necesario expresar que los procesos comunicacionales guían la interacción dentro de la universidad, el canal más propicios ubicado dentro de la realidad, es la comunicación escrita, dada la formalidad que debe dársele a los procesos, por ello, se establece la prioridad, sin embargo, en este testimonio se adicionan elementos tales, como la comunicación tecnológica, por llamarla de algún modo, donde se evidencia el uso reiterativo del teléfono celular, a ello, se le suma la comunicación oral, la cual no se hace de manera formal debido a la poca importancia que los sujetos le dan a la palabra.

En relación a las consideraciones previamente consideradas, es necesario manifestar que de esa comprensión, emergieron los presentes elementos:

Cuadro 7.

Interacción

Fenómeno	Elementos Emergentes
-. Interacción	-. Toma de decisiones -. Paridad -. Reacción -. Comunicación tecnológica

Fuente: Testimonios (2015)

De acuerdo con lo anterior, es necesario manifestar que la interacción dentro de los espacios universitarios, es uno de los elementos que guarda una relevancia significativa, en algunas oportunidades se logra evidenciar que la misma no se da de manera adecuada, sin embargo, es importante destacar que se consideran evidencias que surgen como base de la

dinamización del proceso comunicacional, es así como esas manifestaciones se conjugan en función de situaciones que sirven de base para la construcción del conocimiento científico, desde esta perspectiva, se integran elementos tales como la toma de decisiones, paridad, reacción y la comunicación tecnológica, dada la riqueza de esa comunicación que da en la interacción universitaria.

La interacción como parte de los elementos comunicacionales, se muestra como un proceso complejo, de esta manera lo propone se precisa la toma de decisiones como lo expone Vargas (2011): “la toma de decisiones dentro de las organizaciones, manifiesta un proceso complejo porque se debe permitir la interacción de todos los sujetos para la selección de la alternativa” (p. 19), en este sentido, la toma de decisiones es uno de los procesos que contribuye con el desarrollo de los procesos administrativos dentro de las entidades organizacionales.

De igual manera, es necesario formular la paridad dentro de la interacción, la misma es definida por Pizarro (2010) como: “la uniformidad de las acciones que identifican al sujeto con la organización a la cual pertenecen” (p. 31), de manera que la paridad se asocia a las determinaciones propuestas para tal fin, en este sentido, este aspecto es fundamental para el desarrollo de la interacción. De igual forma, es necesario manifestar que dentro de la organización se hacen presentes diversas reacciones del personal, frente a los procesos inherentes de la organización, al respecto Vargas (2011): “las reacciones del personal frente a las decisiones de los gerentes pueden ser adversas y generar alteraciones en el clima organizacional” (p. 78), en este sentido, es necesario manifestar que el desarrollo de las acciones dentro de la interacción grupal, constituyen un fundamento para el desarrollo organización.

A ello, se le suma la comunicación tecnológica la cual a juicio de Colina (2013): “es un conjunto de instrumentos especializados para optimar la calidad, rendimiento y eficacia de los mensajes” (p. 29), de manera que la

comunicación tecnológica está caracterizada por el uso de diferentes medios dentro de la realidad, en este sentido, es necesario manifestar el empleo de teléfonos celulares, computadoras, correos electrónicos, en fin una serie de recursos que hacen que la comunicación se facilite dentro de la realidad, de manera que esta constitución refleja un interés en función del desarrollo organizacional y de mantener a la comunidad a la vanguardia de los cambios actuales.

Dentro de los elementos comunicacionales, se considera el hecho de la generación de actividades que puedan dinamizar los elementos comunicacionales, en este sentido, las mismas son fundamentales para la construcción de escenarios donde se le dé un valor fundamental a la comunicación, como base de las relaciones humanas, en este sentido, es pertinente considerar las actividades que se desarrollan dentro de la universidad con base en el fortalecimiento de la comunicación, al respecto es necesario enunciar los testimonios que de allí surgen.

Al respecto, el informante SS consideró dentro de su testimonio los siguientes elementos:

En términos generales ninguna entidad que conforma la estructura organizacional de la universidad se preocupa por establecer actividades que fortalezcan el proceso comunicacional si no que la mayoría se da por cuestiones de la cotidianidad y por efectos del día a día que conducen o conllevan a que los profesos salgan por lo que se pudiera llamar una inercia procesal mas no porque exista una motivación o en su defecto algunas elementos que contribuyan a una comunicación efectiva más cuando en las instituciones universitarias en los países del tercer mundo do manejan la comunicación asertiva es decir que la universidad se pudiese estar quedando atrás en materia comunicacional solo considerando la parte interpersonal puesto que si se analiza la comunicación tecnológica será más los desaciertos que aciertos en el procesos comunicativos .

De acuerdo con el anterior testimonio, es necesario manifestar que la realización de algún tipo de actividad que fortalezca la comunicación es escaso, dada la falta de compromiso por la realización de las mismas dentro del recinto universitario, a ello, se le suma la falta de motivación por el personal docente, quienes desarrollan sus actividades académicas casi de manera mecánica, lo cual ha hecho que la comunicación asertiva se pierda de vista, por razones de desconocimiento de la realidad comunicacional, lo cual pone en riesgo las relaciones interpersonales que deben darse dentro de la universidad.

A ello, se le suma lo expuesto por el informante JDD quien consideró como aporte:

Cuando el elemento informativo tienen un interés común es de interés colectivo la comunicación casi que fluye de manera automática unos casos no han llegado de manera formal a la instancia que se envía y la instancia conoce la información que lleva esa comunicación entonces en cuales situaciones es donde se nota más casos participación fluidez este eficiencia la efectividad la eficacia y del proceso comunicativo cuando se trata de la comunicación que es del interés colectivo si, vamos a dar un ejemplo a ver este cuando son situaciones que tienen que ver con asensos profesoriales si tú que estás en la dependencia te das cuenta y que el interesado es el que está detrás mira, ya enviaron la comunicación del departamento este aquí llego ayer, ya la pasaron para tal parte porque esa persona porque tienen un interés común verdad necesita entrar dentro de ese grupo que va ascender de que lo atiendan rápido para que no se frene el proceso administrativo de que las cosas se procesen internamente de que nosotros también dependemos de una instancia nacional si entonces cuando hay de elementos de interés de manera particular y de manera colectiva si hay que hacer un cálculo porque hay aumento salarial no lo hacemos entonces todas las dependencias rapidito a entregar lo que corresponda para que lo hagan ese es el enfoque contrario entonces la cuestión es el que está interesado mira

que va a ver un curso de torta negra mañana y tal cosa hay yo no me di cuenta mira el que interesado en cambiar de categoría tal no no son intereses colectivos que se riega la voz digámoslo así entonces a veces llega la información tal oficial tú sabes que tu estas te sacaron de la cuestión si ya voy a reclamar antes de que manden la comunicación para acá para que me vuelvan a incorporar ve porque ya manejan la información.

Al respecto, es necesario que se manifiesten situaciones donde se evidencia el interés común o del colectivo, lo cual permite manifestar que las actividades que deben fortalecer la comunicación deben ser de índole informativo, para de esa manera generar la participación dentro de las diversas actividades que se desarrollan en la universidad, de allí que las actividades deben poseer un rigor que se consolide en función de mecanismos que dinamicen los diferentes elementos comunicacionales, es así como se evidencia el compromiso dentro de la realidad organizacional de la universidad.

En el mismo orden de ideas, se presenta el testimonio del informante demarcado como DSCA1:

Actividades creo que por ejemplo la existencia en cuanto a los saberes, existencia de los núcleos de investigación ha permitido como que la gente adquiera formación sepa lo que está pasando en esa área de investigación en el área en extensión si yo creo que pasa es mejorar el medio digital que es el que uno utiliza por economía por ser práctico por razones de tiempo y espacio entonces ese medio digital una abre la página de la Upel y no están como ósea aparecen noticias pero no hay nada donde yo diga qué pasó con esto no hay el personal de informática las actividades son escasas en todas las subdirecciones porque realmente uno porque pregunta de manera oral o por qué está incluido en alguna actividad pero uno por ejemplo o generalmente se acostumbra a las vitrinas al final del semestre muestra los logros por ejemplo de servicio comunitario muestra los logros en FIDAS pero uno no sabe realmente en que escuela, cuales son las escuelas pilotos como

que uno va encontrando a la azar la información la información que uno va encontrando al azar tanto en docencia como en extensión creo que hay investigación está más estructurado, mas organizada la información usted siempre consigue la cartelera siempre consigue coordinador que le puede reportar la información.

Las constituciones que emergen de la comprensión del testimonio previamente referido, se enmarcan hacia las actividades de investigación como una forma de dinamizar la comunicación, es importante destacar que esta es una de las áreas con mayor dinamismo dentro de la universidad debido a que integra uno de los procesos dentro de la realidad, otro de los elementos que se deben considerar es la información digital, como la base de los constantes cambios que se generan en la actual era espacial, donde la informática es uno de los fenómenos que atañen a la comunicación, porque la misma es la base de las actuales comunicaciones, es decir que las actividades se formulen en función de esas situaciones que se constituyen en razón de propiedades que requieren ser informadas dentro de la realidad.

A ello, se le suma lo expuesto por el informante DSCA2 quien destaca:

Las actividades que se puedan producir en cada una de esas instancias pues puede mejorar mucho los procesos de comunicación pero no basta solamente con plantear el evento hay que planificarlo hay que divulgarlo hay que garantizar la presencia de porque muchas veces nos vemos donde situaciones que se han dado eventos por alguna razón que tal vez no puedo explicar con precisión vio hay un desconocimiento incluso en instancias entonces existen por ejemplo actividades o eventos de investigación que a veces uno no se entera y no estoy diciendo que uno este falto de responsabilidad por supuesto lo que pasa es que uno es responsable también pero algo está fallando en el proceso de divulgación algo está fallando en mostrar en dar a conocer ese evento y lo mismo con extensión no basta tener intenciones si usted esas intenciones no la convierte en hechos

pues no estamos haciendo nada volvemos a caer en el espacio de la teoría pero teorizamos demasiado pero resulta que donde está la práctica en estos días incluso estuve leyendo algo al respecto con Gadamer que se teoriza sobre la práctica.

En relación a lo anterior es pertinente manifestar que aunque no se generen las actividades, esta informante propone la generación de ciertos aspectos que pueden dinamizar los procesos comunicacionales, es así como se requiere de la planificación de evidenciar que permitan la explicación de diversos elementos, es importante destacar la necesidad de fenómenos que ocurren a nivel práctico dentro de la universidad y que pueden generar un impacto significativo dentro de la realidad, es así como se logra establecer la relación entre la teoría y la práctica, con énfasis en ello, se pueden producir situaciones que sirvan de base para la orientación de los procesos comunicacionales en el contexto universitario.

En el mismo orden de ideas, es pertinente dar respuesta a lo considerado por el informante DJU1:

Bueno yo diría que más que actividades es como entrar en un proceso de persona, de concientizar mi trabajo o mi función o yo como persona, esas son las actividades que me permiten, por ejemplo yo he utilizado todas las vías de comunicación, he tratado de hacerlo escrito, a través de las redes sociales también, reforzamiento también recuerda que mañana hay una reunión siempre lo colocamos de esa manera, yo diría que hace falta una comunicación más cara a cara, las informaciones salen y no hacerles ese seguimiento es muy importante, pero a mí me parece más importante esa comunicación cara a cara, ese compromiso, ese trabajar digamos, yo lo llamaría trabajar con una especie de empoderamiento, empoderamiento del trabajo, en lo que usted pueda llegar a lo que realmente esas funciones comunicacionales, lleguen y se dan de verdad que los logros son bien importantes, se ahorra mucho tiempo, esas actividades le permiten ahorrar tiempo, minimizar hasta los mismos costos, porque ya usted no tiene que

invertir más material para llegar esa información y realmente otro elemento también que me parecería importante mantener buenas relaciones interpersonales.

En razón de los aspectos previamente establecidos, es necesario manifestar que las actividades a juicio de este informante se realizan en función del trabajo, en relación a ello, es necesario manifestar que las actividades pueden ser desarrolladas desde el punto de vista de la comunicación, es así como la informante se centra en las actividades que se producen dentro de la unidad, es decir, no se expande hacia la universidad, de allí la necesidad de formular acciones que sirvan de base desde luego para formular actividades dentro de la parte micro, pero de igual manera a nivel institucional para que de esa manera se concrete un proceso comunicacional centrado en el desarrollo personal de los sujetos que integran la organización.

A ello, se le suma lo expuesto por el informante DJU2 quien expuso dentro de su testimonio:

No son promovidas institucionalmente esas actividades, es decir, no hay como un patrón donde se fortalezca la comunicación sólo que desde cada dependencia si se formulan algunos procesos comunicacionales por ejemplo en el caso de la unidad de currículum particularmente la unidad de currículum tiene una comunicación directa con la comisión de currículum del Instituto y allí pues compartimos interactuamos y generamos ideas, incluso ideas que se les que han sido formalmente presentadas a nivel nacional entonces en ese caso esas actividades se cumplen como a manera más micro, propuestas como le digo por cada dependencia no es una comunicación bastante debíamos formar decíamos actividades formales dentro de la Universidad como para no hay actividades así que fortalezcan la comunicación en el caso de investigación pues si porque cada hay núcleo y líneas y las líneas dentro de los núcleos pues requieren indiscutiblemente la comunicación para poder desarrollar sus ideas de investigación pero desde

otro punto de vista no se genera como tal ninguna actividad así que fortalezcan la comunicación.

En este sentido, es necesario manifestar que a juicio de esta informante no se generan actividades dentro de la universidad que fortalezcan la comunicación, es así como las actividades que se gestan se hacen de manera individual, en función de la dependencia a la cual se esté haciendo referencia, es decir, cada una de estas dependencias desarrolla sus propias actividades, pero de manera institucional no existe un patrón que permita la promoción para lograr el desarrollo de un proceso comunicacional adecuado, de esta manera es necesario que se fortalezcan acciones que sirvan de base para concretar fenómenos que sirvan de base en el desarrollo comunicativo de los sujetos.

De acuerdo con los anteriores testimonios, es necesario manifestar que no se desarrollan actividades que fortalezcan la comunicación, al contrario la misma es entorpecida debido a la individualidad que impera en la institución, se desarrollan actividades solo a lo interno de cada dependencia situación que no permite que la comunicación se desarrolle adecuadamente, es necesario señalar que la construcción fenomenológica atañe a una serie de aspectos que emergieron dentro del análisis de la información presentada emergieron los siguientes elementos:

Cuadro 8.

Actividades que fortalecen la comunicación

Fenómeno	Elementos Emergentes
- . Actividades que fortalecen la comunicación	- . Comunicación asertiva - . Relaciones interpersonales - . Intereses comunes - . Actividades de investigación - . Teoría-práctica

Fuente: Testimonios (2015)

Los eventos que se deben desarrollar en función del fortalecimiento de la comunicación, se demuestran de acuerdo con evidencias que permiten establecer la comunicación asertiva, la cual se hace presente dentro de las relaciones interpersonales, como la base para la concreción de intereses comunes, para ello, se requiere de la concreción de las actividades de investigación, mediante la concreción de la teoría y la práctica, para que de esa manera se logre la generación de un proceso comunicacional pertinente y adecuado a las necesidades de la organización.

Las actividades que se configuran en el fortalecimiento de la comunicación dentro de la universidad, se manifiestan en función de la presencia de una comunicación, al respecto es necesario señalar lo expuesto por Álvarez (2015):

La comunicación es uno de los pilares esenciales en una relación feliz. La comunicación asertiva influye en las relaciones de amistad, pareja, familia y, por supuesto, también en el contexto profesional. La comunicación asertiva es gratificante incluso en la relación que una persona establece consigo misma. ¿Qué es la comunicación asertiva? La asertividad es la actitud que tiene una persona al expresar su punto de vista de un modo claro y de una forma totalmente respetuosa ante el interlocutor. (p. 121).

De manera que la comunicación asertiva conduce al replanteamiento de las acciones, en este sentido, la misma se configura en el empleo adecuado de los elementos inherentes a la comunicación, en la administración de un información veraz, esta es una de las formas que orienta el desarrollo de las relaciones interpersonales, con la finalidad de formular acciones que conduzcan hacia la consolidación de un clima organizacional adecuado, en este orden de ideas, Vargas (2014) señala:

Cuando surgen conflictos interpersonales inevitables, típicamente, las personas pasivas no expresan sus opiniones o sentimientos tratando de ocultarlos. Nuestra cultura promueve la pasividad al enseñar a los individuos a no expresar sentimientos por el miedo de ofender a otros. En realidad, tal comportamiento motiva a otros a aprovecharse de la situación y a infringir los derechos de la persona pasiva. (p. 113).

En este sentido, las relaciones interpersonales, obedecen al agrupamiento de los sujetos en relación a los intereses comunes, por ello, la motivación se hace presente en la misma con la finalidad de determinar situaciones que sirvan de base para generar actividades de investigación que conduzcan a la construcción de organizaciones universitarias inteligentes, es desde esta perspectiva que la teoría y la práctica se concretan en función de un tejido social que surge desde la universidad y mediante las relaciones humanas se cristaliza dentro de la realidad.

Eventos que fortalecen y/o debilitan la comunicación

Dentro de los procesos que fortalecen y/o debilitan la comunicación, es necesario manifestar que en estos intervienen de manera significativa, los niveles de participación, es así como se manifiesta el desarrollo integrador de diversos elementos, donde se le permite al colectivo generar sus propias ideas, para de esa manera lograr el desarrollo adecuado de la organización. Al respecto es necesario establecer el nivel de participación y la frecuencia con qué se interactúa en la institución, al respecto es necesario enunciar lo planteado por el informante SS quien destaca:

En cuanto a la participación se plantea específicamente en dos escenarios el primero el primero enmarcado en lo que corresponde a la parte académica administrativa puesto que se manejan los procesos inherentes a lo que conforma la entidad gerencial determinando con ello que mediante producto y resultado se evidencia una comunicación de tipo estratégico que converge solo y exclusivamente en llevar los procesos adelante basado en lo que establece la norma y siguiendo las reglas internas de control, persecución y seguimiento a cada una de los procesos que conforman cada una de las subdirecciones el segundo escenario se presenta desde el punto de vista académico es decir se vierte en la participación en cuanto a procesos investigativos, facilitación de cursos y generación de productos escritos en función de la formación académica que corresponde es decir se

cumplen la política dada en los planes académicos, que es la extensión, la docencia y la investigación, y esta última acompañada de resultados mostrada en participaciones eventos y en presentación de proyectos y artículos de investigación que buscan en todos momento una comunicación de aportes para aquellos que estén interesados en el desarrollo de estos temas.

Al revisar lo enunciado, es pertinente referir que existen dos situaciones inherentes al proceso de participación, es así que en primer lugar se considera el hecho de que se demuestre lo inherente a lo administrativo-académico, por lo cual se manifiesta una comunicación estratégica, es como se determina el hecho de asumir estrategias que se definen en función de las necesidades del entorno. De igual forma, en cuanto a los procesos académicos propiamente dichos, se asume el hecho de que se administren procesos de investigación que redunden en función de las funciones de investigación, extensión y docencia, es así como esa participación se refleja desde los docentes para la construcción de una cultura del conocimiento.

A ello, se le suma lo expuesto por el informante JDD quien hizo énfasis en:

Digamos que la participación es total todos todos todos yo creo que todos, no hay ningún funcionario incluso aquellos que no tienen ninguna responsabilidad administrativa todos están en permanente comunicación tanto formal como informal si inmiscuido todos los procesos con que frecuencia yo te diría siendo como aventureros en esa respuesta porque no creo tener las condiciones para para para conocer todos los casos pero la mayoría de las personas todas las semanas se están comunicando en la universidad formalmente este con el departamento pidiendo permisos solicitando que se yo o firmando asistencia respaldando procesos administrativos que tienen que ver con con una cadena comunicacional para que la información fluya y llegue donde tiene que llegar en ese tipo de cosas

esta uno en constante comunicación e interacción es alta en términos efectivos es alta por calificarla de alguna manera.

En relación a lo anterior, y de acuerdo con la visión de este informante, es necesario manifestar que la participación se desarrolla de manera significativa, es decir que todos los actores de la comunidad universitaria desarrollan acciones que permiten participar, reflejado en la comunicación, es decir generalmente todos los sujetos se comunican sobre todo los docentes con el departamento académico de adscripción, es así como se evidencia una serie de procesos administrativos donde interviene una cadena comunicacional, debido a los niveles jerárquicos que se establecen dentro de la universidad para que se genere la información requerida.

En el mismo orden de ideas, se establece lo referenciado por el informante DSCA1 quien destacó:

Bueno es un nivel de participación de vida cotidiana no tengo ningún espacio ningún programa por ninguna radio por ninguna revista es básicamente como la vida cotidiana lo que me va permitiendo participar porque si hay alguien interesado en una asesoría me la solicitan como no, hay estoy comunicándome con ellos logran acuerdos si es en mesas de trabajo si es en una actividad de extensión me invitan y uno participa y es así lo que se va se va dando cotidianamente pero no hay así como una intencionalidad mía que debiera tener todo profesor universitario de comunicar lo que está haciendo los avances de lo que a escrito no, creo que en como una debilidad en caso de que la pregunta es directa mía en el nivel de participación está reducida a hacia lo que la vida cotidiana de va permitiendo participar porque también lo que pasa que cuando uno tiene cargos administrativos y gerenciales la vida de soldado es muy operativa porque es de clase participa en su departamento bien sea que lo solicite o participe con las instancias donde uno momentáneamente está involucrada pero creo que los niveles de participación son mayor en aquellas personas que tienen cargo gerenciales o administrativos.

Al establecer lo referenciado por el informante es necesario establecer que la participación, está asociada a la vida misma y su cotidianidad, es decir, debido a los eventos que subyacen de la realidad, tal es el caso de la dinámica misma de la universidad, como es el caso de la comunicación entre pares, o entre estudiantes y profesores, esto referente al personal que no posee presencia dentro de la organización, sin embargo, en el caso de los sujetos que poseen cargo administrativo, es necesario que se manifieste en función del requerimiento que se asuma desde la dependencia que de maneje, de manera que no existe un parámetro en cuanto a los niveles de participación dentro de la universidad, sólo aquellos que se constituyan en función de opciones gerenciales.

En el mismo orden de ideas, es pertinente referir lo expresado por el informante DSCA2:

Poco ujummmm si pero eso es insuficiente pero mire profe para decirle algo yo estoy trabajando en un proyecto de extensión con la profesora Carmen Rincón me siendo muy orgullosa que la profesora Carmen este trabajando conmigo en estos proyectos porque todo el mundo sabe en la universidad en la preparación de la profesora Carmen cualquiera se sentirá honrado de trabajar con ella y nosotros hemos propuesto un programa y el programa no se ha podido desarrollar independientemente del espacio en el que esté ubicado porque lo iniciamos para aplicarlo en las escuelas y luego trasladamos en proyecto a la universidad pero el proyecto no se ha podido concretar por diferentes razones que si un paro que si lo otro pero también es porque hay falta de disposición de quienes integran ese proyecto para culminarlo entonces usted puede tener la propuesta pero la propuesta no puede quedarse ahí lo que le estos diciendo la gente no puede quedarse en invitaciones en objetivos eso hay que llevarlo a la practico hay que concretarlo en acciones aunque depende de muchos elementos no? Cuando hablábamos con la profesora Carmen de ese proyecto yo le decía a la profesora Carmen que como nosotros estamos investigando las

competencias de los profesores competencias lingüísticas y comunicativas casualmente entonces muchas veces la no realización del proyecto como decirle el desarrollo de ese proyecto significa varias reuniones hablar sobre esas competencias y hacer ejercitación al efecto para determinar esas competencias se están logrando o tienen y participantes si eso no se logra esa actuación también es susceptible de ser leída esa actuación.

Tal como se logra apreciar, el nivel de participación de acuerdo con este informante es muy poco, es decir, no se evidencia un compromiso propiamente dicho en relación a ejecutar la participación, es así como se desarrollan proyectos dentro de la universidad, donde intervienen docentes con excelente trayectoria, razón por la cual, es necesario que los niveles de participación se establezcan en razón de la valoración de la experiencia de manera que se asuma el fortalecimiento de la competencia comunicacional, para de esa manera asumir el desarrollo de la organización.

De igual forma, se refleja lo establecido por el informante DJU1 quien estableció:

En mi caso, desde la unidad pues los niveles de comunicación pues son constantes, son hehehe, y los niveles de participación, por lo menos yo me he caracterizado, por he si involucrarme en todos los procesos eso si yo constantemente recibo información, saco información, nosotros recibimos mucha información de caracas, muchas asignaciones a través de los correos electrónicos sobre todo por la parte de minimizar el gasto que nosotros en la parte de planificación, sabemos que no hay presupuesto y también por las cuestiones ambientales y realmente pues yo en los niveles de participación y comunicación pues yo estoy constantemente, siempre estoy constante, he por decir algo en la oficina se ubican, sabe dónde está, en el transcurso del día no sabemos dónde está la jefe de la unidad.

Al respecto es importante manifestar que se asumieron como punto de partida los niveles de comunicación, es importante en este caso manifestar que los niveles de participación, con diferentes a los niveles de

comunicación, aunque los primeros depende de lo segundo, son elementos independientes, sin embargo, esta informante destaca que si se dan los niveles comunicacionales, lo cual dinamiza la participación dentro de la organización, es así como se asume el desarrollo de la participación desde el entendido de cumplir con una serie de procedimientos administrativos.

En el mismo orden de ideas, es pertinente plantear lo señalado por el informante DJU2 quien señaló:

Bueno yo creo depende en el nivel en el que nos veamos por ejemplo en los consejos directivos uno no participa porque tiene restringida la participación allí, la comunicación que se entabla de la gerencia media con el Consejo directivo es meramente asesoría en ese por ejemplo en el caso del área de currículum asesora al director en cuanto a la administración de los planes de estudio le dice a docencia acerca de la oferta académica y todas esas cuestiones igual que postgrado e investigación, en el caso de la participación por ejemplo en algunas otras comisiones por si aún no toman en cuenta toman en cuenta las ideas que uno propone por ejemplo la comisión de equivalencias uno genera allí sus cuestiones y toman en cuenta, la participación no es que sea muy activa depende de la posición que uno tenga dentro de la universidad no participa o no ser que no nos son muy activos fijos no tiene una función muy activa como en el caso propio que es la unidad de currículum pues entonces eso hace que uno tenga participación tanto a nivel nacional dentro del vicerrectorado de docencia como a nivel institucional en cada una de las dependencias que requieren de la orientación de currículum porque somos unidades de apoyo y asesoramiento solamente no tomamos decisiones por esa misma razón es que quizás no participamos tal cual en esa toma de decisiones.

De acuerdo con lo propuesto por esta informante se manifiesta el hecho de que los niveles de participación dentro de la universidad, depende de los niveles jerárquicos que se ocupan dentro de la universidad, se determina un nivel de asesoramiento entre la gerencia media y la alta gerencia, con la

finalidad de lograr entablar el apoyo que las dependencias poseen, de igual forma, es necesario manifestar que se asocia el hecho de que existe respeto por las ideas de los demás, se promueven en función de las evidencias que se presentan, en su propuesta a nivel nacional, a pesar de ello, existen algunos sujetos que no son muy activos en su participación.

Al lograr constituir la información, es necesario referir el hecho de que algunos de los informantes confunden los niveles de participación, con los niveles de comunicación, es así como se debe distinguir que los niveles de participación, se da desde diferentes perspectivas, una de ellas es la participación de los mismos de manera muy poco activa, además de ello, la comunicación constante. Otra de las perspectivas con que se da la situación es el hecho de que la participación dentro de la organización se da, en función del requerimiento de la organización.

En este sentido, es preciso proponer las siguientes evidencias que emergen de la reconstrucción de la experiencia de los informantes:

Cuadro 9.

Niveles de Participación

Fenómeno	Elementos Emergentes
- . Niveles de participación	- . Comunicación estratégica - . Intervención - . Cotidianidad - . Competencia comunicacional - . Procedimientos administrativos - . Niveles jerárquicos - . Asesoramiento

Fuente: Testimonios (2015)

Los niveles de participación son fundamentales dentro de una organización, al respecto es importante manifestar que para que exista se debe formular una comunicación estratégica, mediante la intervención de los diferentes actores que hacen vida activa cotidianamente en el desarrollo de

la organización, mediante el fortalecimiento de la competencia comunicacional que se debe demostrar en todos los procedimientos administrativos de los cuales dependen los niveles jerárquicos que se establecen dentro de la entidad organizativa, para así generar un equilibrio en los niveles de participación.

En los niveles de participación, se emplea la comunicación estratégica la cual concede una serie de opciones a quienes desarrollan el acto comunicacional, en este sentido, Niño (2005) señala:

Llamamos comunicación estratégica a la coordinación de todos los recursos comunicacionales externos e internos de la empresa (publicidad, marketing, folletería, canales comunicativos, ambiente laboral, organigrama, distribución espacial, higiene, atención al cliente, posventa, etc.) para diferenciarnos de la competencia y lograr un lugar en la mente de los públicos que nos interesa. (p. 206)

Precisamente la comunicación estratégica, obedece al empleo de diferentes estrategias para el desarrollo de la misma, dentro de la organización, este tipo de comunicación, es la llamada a fortalecer el ambiente laboral, al respecto la misma promueve la intervención como la esencia de la cotidianidad, es por ello que se asume como norte una participación equilibrada, comprometida y respetuosa entre los miembros de la organización, en este sentido Osorio (2011) señala:

Es la capacidad de una persona para comportarse de manera eficaz y adecuada en una determinada comunidad de habla; ello implica respetar un conjunto de reglas que incluye tanto las de la gramática y los otros niveles de la descripción lingüística (léxico, fonética, semántica) como las reglas de uso de la lengua, relacionadas con el contexto socio-histórico y cultural en el que tiene lugar la comunicación. (p. 45).

De manera que la competencia comunicacional, es uno de los elementos que orientan el desarrollo de las relaciones humanas dentro de la realidad, por ello, la misma dinamiza los procesos administrativos, como la base de concreción de las relaciones humanas, en este caso en la

universidad, por ello, la comunicación es fundamental, en el establecimiento de los niveles jerárquicos, en el caso de la universidad, se diferencia en los institutos el nivel jerárquico más alto es el director, y en lo macro de la institucional el nivel más alto es el rector, y se encaminan en relación a las funciones que establece el manual de cargos, documento que funge como asesor al desarrollo de las funciones en la realidad universitaria.

Dentro de los eventos que fortalecen y/o debilitan la comunicación, se asume la constitución de vínculos comunicacionales, es así como se establecen los vínculos entre la dirección y las subdirecciones que componen el instituto, al respecto, es necesario destacar lo sugerido por el informante SS quien destaca:

Mi percepción recae en señalar responsablemente que cada una de las subdirecciones se maneja como en muchas ocasiones en pasillos se ha oído como una aldea o una finca es decir cada subdirección con lo suyo, situación que a mi modo de ver conduce a romper el clima organizacional de la institución puesto que los procesos que definen cada subdirección esta correlacionadas entre las mismas y en ocasiones una se hace indispensable para la otra sin embargo esto se ve afectada por quienes gerencian las mismas y conducen entonces a establecer tres mundos diferentes en las universidad sin duda alguna estoy afecta el aspecto comunicacional pues trae como efecto el desgastes de las entidades que tienen en sus manos la planificación el control y el seguimiento ya que se hace necesario buscar la manera de complacer a todos sin afectar los procesos y estos elementos no son los más acertados en una organización docente De esta inmersa la teoría de la acción y la teoría del uso pues conduce a un plano comunicacional muy bajo y a un desgaste profesional de que tienen en sus manos en poder de dar seguimiento y control a cada uno de los procesos.

Al revisar este testimonio, es pertinente enunciar que la individualidad, hace parte reiterativa del desarrollo organizacional de la institución, es decir cada una de las subdirecciones se maneja como considera corresponde y no

entra en contacto con los demás, lo cual hace que el clima organizacional se vea alterado, dado que no existe un patrón de correspondencia entre las actividades que se realizan, a pesar de las interrelación que el mismo manual de normas y procedimientos establece, por ello, en muchos casos los procesos parecieran ser divorciados sobre todo en aquellas dependencias donde se evidencia la acción, por ello, es necesario que se fortalezca la comunicación entre los entes que conforman la estructura de la universidad, para de esa manera activar el desarrollo comunicacional de la organización.

En el mismo orden de ideas, es necesario manifestar lo señalado por el informante JDD quien sugiere:

Haber en vinculo es algo natural entre la subdirección depende dela dinámica de la función que se esté ejecutando en el momento eso afecta para aumentar o disminuir la relación comunicacional si secretaria tiene un procedimiento e desarrolla un procedimiento que tiene que ver con extensión académica en la elaboración de credenciales en la información que se requiere entonces se activa un enlace comunicacional e intenso entre ambas partes pero puede ocurrir de que este dentro de la dinámica institucional cada entidad, cada dependencia haciendo cosas como le corresponde a lo interior y eso no implica la necesidad de la comunicación con otra dependencia sí? La comunicación con otra dependencia se da en el momento de que necesita conocer o necesitas el apoyo de otra dependencia para tu tener éxito en lo que ha programado o planificado, uno uno pudiera hacer un balance por ejemplo en los planes operativos de cualquier dependencia y uno analiza e infiere de esos planes operativos oye aquí va entrar en juego docencia y secretaria aquí va entrar en juego extensión y dirección aquí van a entrar en juego incluso no tanto dependencias si no en ese mundo que vivimos aquí en el pedagógico entra en juego los docentes con los gremios y el personal de servicio aquí vamos a tener una dinámica importante con los estudiantes ósea que entiende la circunstancia del momento marca el proceso comunicacional.

En este sentido, es necesario manifestar que este informante manifiesta que el vínculo es casi natural, debido a las funciones que se ejecutan en relación con la constitución organización, es decir, se desarrollan los procesos sobre todo cuando se presenta la información para de esa manera lograr un intercambio evidenciado en el establecimiento de los vínculos que se deben dar dentro de la realidad, al respecto, es fundamental evidenciar que la comunicación se da debido a que se requiere del apoyo constante entre dependencias para lograr cumplir con los elementos evidenciados, es decir la vinculación se da en razón de los procesos organizacionales gestados dentro de la universidad.

Ahora bien, es pertinente manifestar lo expuesto por el informante DSCA1 sostuvo:

No, creo que le falta comisiones le falta trabajo íntegro sub- dirección porque incluso uno ve que uno está más ligado a investigación y uno siente que no se ha logrado conectar postgrado con investigación de pregrado una cosa elemental ve son desérticas de la investigación y es como tan difícil en la subdirección, la otra cosa es que creo que hay subdirecciones donde la comunicación es menos asertiva uno por ejemplo se quiere loco que hay dinero en docencia para que haga muchas cosas porque no informan eso donde está la Contraloría que también es ese problema del manejo de recursos, agobia la gente y a veces se crean informaciones falsas pero como no hay un mecanismo donde yo puedo saber cuál es cómo se manejan esa partidas en que se pueden utilizar yo siento que por ejemplo docencia pudiera hacer muchas cosas y mejorar los niveles de comunicación entre las subdirecciones y en todos los miembros de la universidad e incluso entre los departamentos, hace poco nosotros vivimos problema en el departamento de pedagogía y entonces uno se vio afectado por una, como por un llamado de atención del jefe que me pareció pues que estaba en su derecho por la situación presentada pero de la cual nosotros éramos la víctima porque realmente lo que faltaba era una vinculación.

La apreciación del testimonio permite inferir que la vinculación que se establece dentro de la universidad o las dependencias que la conforman es escasa, es así como se dan ejemplos diversos de la falta de vinculación que debe existir entre las subdirecciones y que por situaciones propias de la dinámica universitaria, no se da, debido a la carencia de la comunicación y a la falta de generar información para todos los entes que conforman la universidad, porque generalmente quienes no poseen cargo administrativo en la mayoría de los casos desconocen la existencia de algunas situaciones, por ello, es necesario el manejo de la asertividad en la comunicación, para lograr un vínculo que sirva de base en la correspondencia dentro de la universidad.

A tal situación es pertinente adicionarle el testimonio del informante DSCA2:

A no para mí terrible, y yo lo he dicho en voz alta en varias oportunidades a mí me parece insólito que una universidad que está compuesta por varias instancias la comunicación sea tan frágil entonces a veces ocurre actividades en extensión y usted no se entera eso ocurre y no solamente en ese caso en muchos casos más entonces ya cuando visualiza ese tipo de informaciones se da cuenta uno que algo está funcionando mal lo que pasan es que esas cosas no se dicen entonces porque sería ilógico que estuviera hablando que tuviésemos problemas comunicativos dentro de nosotros mismos y resulta que todo funciona perfectamente entre las instancias, pues si tenemos problemas entre nosotros pues lógicamente tenemos graves problemas y también con las instancias en poco más formales incluso yo e estado comentando en varias oportunidades que nosotros nos damos el tupe de trabajar en proyectos de investigación, coordinando eventos que ni nosotros mismos nos conocemos nuestros proyectos de investigación y eso a mí me parece gravísimo entonces como usted va a coordinar un proyecto y la comunicación y la socialización de la

investigación y de conocimiento científico si usted ni siquiera sabe en qué consiste los trabajos de sus compañeros.

Tal como se logra apreciar, la vinculación comunicacional no se desarrolla dentro de la universidad, el desconocimiento en la ejecución de las actividades es cada día más reiterativo, ello se debe a la desvinculación que existe entre dependencias, es allí donde se logra establecer que el funcionamiento organizacional se está parcelando en razón de las necesidades de cada una de las subdirecciones sin importar lo del otro, es complejo porque las manifestaciones diarias no permiten cumplir con la interrelación, es decir, una vez que se perfeccione el proceso de integración entre subdirecciones los procesos comunicacionales se desarrollaran de manera efectiva.

En el mismo orden de ideas, se presenta el testimonio del informante DJU1 quien destacó:

Yo tengo realmente, bueno como jefe de la unidad de planificación yo tengo una perspectiva de toda la universidad, esa perspectiva de toda la universidad, me incluyo, lo digo con toda la responsabilidad, eso no se da, no se da y desde la base, me explicó, nosotros sacamos unos canales de desagregación, esos canales de desagregación que quiere decir que por ejemplo, le coloco un ejemplo, existe en la coordinación sociocultural y para que me entienda, dentro de la coordinación sociocultural existen diferentes grupos: danzas, teatro, grupo criollo, esos canales desagregados es que la información empieza desde los participantes de los grupos, pase al coordinador de danzas, el coordinador de danzas se comuniquen con el coordinador de extensión sociocultural y el coordinador de extensión sociocultural se comuniquen con el subdirector porque en ocasiones no hay esa articulación, no hay esa comunicación, que he observado yo que cada quien trabaja desde su particularidad y no desde la universidad que cada quien trabaja como si su dependencia fuera un todo, entonces el instituto

tiene que verse desde lo holístico, extensión debe apoyar docencia, docencia debe apoyar investigación, investigación debe apoyar secretaria.

En este sentido, es necesario referir que se destaque el hecho de que no existe esa vinculación entre los entes, en este sentido, la visión de parcelamiento de igual forma se presenta en este testimonio, es decir, no se ofrece esa correspondencia entre las dependencias menos aún en la generación de mecanismos comunicacionales que sirvan de base para comprender el desarrollo organizacional, de esta manera es pertinente que se promuevan mecanismos de acción que sirvan de base para la construcción de escenarios que sean el bastión en la construcción de un clima organizacional armónico.

A ello, se le suma lo expuesto en el testimonio ofrecido por el informante DJU2 quien destacó:

Yo creo que no yo creo que los procesos comunicacionales no se están dando de manera adecuada por el contrario yo siento que cada subdirección hace su cuestión solita y es como si cada subdirección fuera una universidad aparte sin embargo por ejemplo Secretaría pues si trabaja conjuntamente con extensión con investigación y posgrado con investigación y posgrado con extensión con docencia en los procesos pues que son necesarios ahí digamos que secretaria le lleva todos procesos académicos inherentes a egresos y su cuestión ellos pero cada dependencia por ejemplo posgrado trabaja solo sin estar en docencia atendiendo por ejemplo que docencia está en todo no es exclusiva de una subdirección de docencia, hay docencia en extensión debería ser administrada por la subdirección de docencia pero en este caso el Instituto nuestro no el Instituto nuestro posgrado se encarga de posgrado, docencia de pregrado y extensión de extensión no en una correspondencia entre las funciones que cada subdirección desarrolla.

En atención a ello se referencia en este testimonio que no existe vinculación comunicacional, es así como se evidencia que las subdirecciones no poseen vinculación, atendiendo que el desarrollo de los procesos deben

ser la vinculación para que se desarrollen de manera adecuada, eso hace que se hayan trasgredido algunos elementos en cuanto al desarrollo de la administración del personal académico. Si bien es cierto que la vinculación comunicacional es compleja, es también muy cierto que es necesaria porque de esta manera se concretaría la proyección de la universidad mediante la comunicación.

De acuerdo con los testimonios evidenciados, es pertinente enunciar que no existe una vinculación comunicacional dentro de las dependencias que integran la universidad, menos aún entre las subdirecciones, situación compleja porque en una organización todos los entes deberían estar integrados todo ello, condujo a la generación de los presentes elementos:

Cuadro 10.

Vínculos Comunicacionales

Fenómeno	Elementos Emergentes
- . Vínculos comunicacionales	- . Clima organizacional - . Enlace comunicacional - . Holismo - . Responsabilidad

Fuente: Testimonios (2015)

Al respecto es pertinente manifestar que los vínculos comunicacionales permiten la concreción del clima organizacional dentro de una comunidad determinada, es así como el enlace comunicacional debe hacerse desde la perspectiva del todo, bajo la integración y correspondencia de todos los elementos que intervienen en la constitución organizacional, con base en la responsabilidad gerencial de promover acciones que redunden en la construcción de una cultura del todo, de colaboración y de cooperación.

Los vínculos comunicacionales permiten apreciar el clima organizacional, El clima organizacional es importante porque a partir del mismo es que se establecen parámetros de calidad que permiten mostrar una gestión

competente frente a la comunidad en general. Sobre todo en educación se denota, cuando un padre prefiere una organización cuyo clima organizacional sea estable frente a una escuela que no lo sea. En este sentido Osorio (2011) destaca:

La medición del clima organizacional se suele hacer mediante encuestas aplicadas a los trabajadores de una organización, o de algún área dentro de ella que se quiera medir. Aunque existen distintos instrumentos, metodologías y encuestas para medir el clima organizacional, casi todos coinciden en la necesidad de medir las propiedades o variables en dos partes: una, el clima organizacional existente en la actualidad, y otra, el clima organizacional como debería ser. La brecha entre ambas mediciones es de gran utilidad para diagnosticar problemas organizacionales, que pudieran ser posteriormente explorados y corregidos. (p. 34)

Algunas de las variables relevantes a la hora de medir el clima laboral, y que han demostrado hacer una importante diferencia en los resultados de una organización, incluyen flexibilidad, responsabilidad, estándares, forma de recompensar, claridad y compromiso de equipo. En el clima organizacional, es pertinente tomar en cuenta el comportamiento de los trabajadores, además de la comunicación de estos entre sí y con el jefe y de las interacciones dentro de la organización, a ello se le suma, la forma de pensar de cada miembro de la organización la cual puede ser determinante dentro del establecimiento de un clima organizacional adecuado. Todas estas características son determinantes, va más allá de una simple interacción, es decir, se trata de establecer verdaderos vínculos entre todos los aspectos que inciden en el funcionamiento de la organización.

Dentro del clima organizacional es necesario hacer énfasis en el enlace comunicacional, el cual se demuestra como la interacción que existe en el constante intercambio de información, por ello, desde esta perspectiva los vínculos comunicacionales deben asumirse desde la óptica holística, donde se valoren todos los posibles elementos que intervienen dentro de la

realidad, para que de esa forma, tanto gerente como trabajadores se comprometan en un proceso comunicacional responsable.

Aciertos y Desaciertos de los Procesos Comunicacionales dentro de la Institución Universitaria.

Se consideró para establecer los aciertos y desaciertos de los procesos comunicacionales dentro de la institución universitaria, elementos reiterativos, tales como el poder de la comunicación, el ingreso de personal, evaluación, en este sentido, las definiciones que se hacen dentro de la realidad se orientan en razón de la constitución de la realidad, por ello, es necesario referir cada uno de los casos, para de esa manera lograr el desarrollo de la comunicación dentro del instituto en cuestión, al respecto se desarrolla la presente sistematización.

Establecer el poder de la comunicación es necesario, porque la misma da los parámetros para establecer los grados de liderazgo que se evidencian dentro de la realidad, es por esta razón que el informante SS sostuvo:

En cuanto a la relaciones de poder que se desprenden del plano comunicacional es importante indicar que la misma se manejan dentro de la cultura del disenso para llegar a un consenso es decir quien tiene el mayor poder es quien logra mediar y ofrecer soluciones a las posibles soluciones conflictivas que se puedan presentar lo que indica que el poder dentro del escenario comunicacional lo lleva quien pueda ser capaz de ser intermediario, mediador y garante de cada una de las normas y reglamentos que se establecen dentro de la organización universitaria.

En cuanto a este testimonio, es de fundamental importancia apreciar que según el informante las relaciones de poder marchan por un lado y la comunicación por otro, sin embargo en los procesos de toma de decisiones, se desarrolló un proceso comunicacional que parte de la mediación y del ofrecimiento de alternativas de solución, las mismas por lo general son propuestas por quien posee mayor poder, dado que este sujeto es quien

posee mayor ascendencia sobre los demás y los puede inducir para que seleccionen la alternativa que este considere pertinente.

A esta situación, es preciso adicionarle lo expuesto por el informante JDD quien hizo énfasis en:

Totalmente este digamos que nosotros los seres humanos en un tinte psicológico estamos que como condicionados a eso si no es lo mismo que diga oye a que digan me envió la comunicación pedro Pérez que me la envió el decano o que me la envió el rector o que me la envió el subdirector entiende ósea depende que se yo admisión o que está dando una información de cualquier cosa ósea oye ve eso sucede el poder si notablemente también por otro elemento el hecho de credibilidad nos hemos vuelto incrédulos a las cosas entonces la relaciones del poder en la comunicación también otorgan cierta confianza en lo que se está comunicando no es lo mismo que se lo diga una persona oye mira que yo estuve en caracas y mira la comunicación que nos dieron no está muy bien pero eso tiene que ver con personal hasta que no me lo diga el jefe de personal bueno tantas comunicaciones que nos han llegado a nosotros recientemente mente y oficialmente.

De acuerdo con lo anterior, es necesario destacar que a juicio de este testimonio, el poder es un elemento ineludible dentro de la constitución del ser humano, porque siempre se espera de un sujeto que requiere información para que se dé la comunicación, pero aquella que posee mayor connotación es la que desarrollan los sujetos que poseen mayor poder, por ello, la confianza es fundamental para que de esa manera se formulen situaciones que enriquezcan las relaciones interpersonales y se consolide la armonía en el clima organizacional.

En el mismo orden de ideas, es preciso hacer referencia a lo evidenciado por el informante DSCA1 quien hizo mención a:

Bueno son bastantes primeros por ejemplo entre profesor alumno es evidente y la máxima expresión está en la evaluación hay todavía hay

muchos profesor que el poder lo ejerce a través de la evaluación a nivel interprofesoral uno ve que hay mucho falta al ideal democrático uno ve los concursos, uno de los concursos uno ve que a pesar de que uno es miembro del jurado hay cosas ocultas hay como informaciones que uno no sabe si aceptar o dudar pero que de todas maneras ponen como de entredicho la transparencia de ese evento entonces yo digo que hay como que las cosas que el poder se manifiesta en agendas ocultas y hay cosas que uno no sabe por qué, por ejemplo uno piensa un profesor que siempre fue de frente con los conflictos hoy en día cuando todo el mundo sabe que lucha está promoviendo que se reinicien la clase si atendemos a FAPUV uno se pone a verlo y uno dice que hay detrás, será que hay una agenda oculta en ese profesor a lo mejor o quiere ganarse a centro de estudiante o será una inoculación mía es quizás falsa lo que estoy pensando, pero yo lo pienso haber hay mucha uno ve los grupos cómo van actuado, actúan ahora y uno dice me suena como a raro y la otra presencia del poder es el cómo falta del ideal democrático también hay no siempre lo que les corresponde tienen la decisión, de la decisión por conveniencia se toman en otros espacios y entonces los afectados bueno no reclamamos por ignorancia pero creo que son expresiones del mal uso del poder.

Interpretar la información representada en el testimonio configura los diversos estamentos de poder dentro de la universidad, sin lugar a duda evidenciado en la relación entre los actores fundamentales, como es el caso del profesor y el estudiante, donde el poder se evidencia en razón de la administración de la evaluación, en el caso de los profesores propiamente dicho existen situaciones de poder que entorpecen el sano desarrollo de las actividades académicas, es así como se requiere de procesos comunicacionales, donde prime una comunicación democrática, donde se le dé el debido valor a todos y cada uno de los miembros de la comunidad universitaria.

Sobre este particular, es necesario manifestar lo evidenciado por el informante DSCA2:

Los alcances de poder e yo creo que es que el poder tienen muchas características pero una de esas es que se apropia del lugar de enunciación la palabra se vuelve poder que se yo por imposición etc. Pero si ocurre por su puesto no hay esa interacción de lo que estamos hablando o muchas veces también ocurre en que la gente no participa en la medida en la que usted tenga un grupo a su mando hay que respetarla pero también cuando la persona se le da la oportunidad de participar pero tampoco participa ósea cuando tienen la oportunidad de hablar de proponer tampoco lo hace y uno eso lo siente hasta en las reuniones sindicales ve cuando a nosotros nos convoca APROUPEL primero que la gente no asiste a las convocatorias usted es uno profe ja entonces usted va a esas reuniones que es para nuestro propio beneficio profe que nos afecta directamente y la gente no participa la gente está acostumbrada más a darle vuelta a los rumores en los pasillos pero no de hacer propuestas en los momentos adecuados en los momentos propicios cuando existen reuniones entonces la gente no habla muchas veces no oye sus opiniones y me incluyo algunas veces porque es algo generalizado y eso nos lo afecta los niveles de intercambio comunicativo.

En este caso, el testimonio hace énfasis en que el poder es propio de la imposición, sin embargo, el poder se denota dentro de los contexto, razón la cual se enfoca hacia la participación del colectivo, la misma se puede dar en función de los grupos que se establecen y en razón de quien lidera ese grupo, de manera que el poder puede en este caso dar la oportunidad de profundizar en el proceso comunicacional, no obstante, muchos de los sujetos sobre todo por parte de los docentes quienes toman una actitud pasiva frente a este tema y prefieren quedarse relegados, antes de intervenir en el desarrollo de acciones que constituyan la función de comunicar dentro de la organización.

Otro de los elementos que se hacen presentes dentro de la comprensión del poder de la comunicación, es lo planteado por el informante DJU1 quien hizo énfasis en:

Yo veo el poder, bueno digamos hay diferentes caracterizaciones digamos desde la base, es la parte personal del docente, hay docentes que son muy autoritarios, pero hay otros que son muy permisivos, digámoslo así y que dejan pasar muchas cosas, entonces el poder digamos está mal entendido, el poder es para ayudar y ejercer un liderazgo digamos lo ve yo así desde ese punto de vista, democrático, entonces hay ocasiones en que el poder ha perjudicado a muchos estudiantes sobre todo desde el punto de vista evaluativo porque es el que el docente yo soy el que lo hago, a pesar de que existen unas normas y unas reglas que le dicen como consensuar esos procesos de evaluación, pero como soy el docente, tengo el poder entonces no lo puedo hacer. Si lo vemos desde el punto de vista del estudiante normal, pues se apega a ese poder y a esas decisiones del docente para evitar perder, pero si vemos desde el punto de vista del estudiante líder, consideran que tienen mucho poder para incursionar dentro de muchos espacios del instituto y este aligerar procesos supuestamente este y luchar por las reivindicaciones estudiantes, saltando por encima de digamos de las buenas costumbres y de los valores.

Tal como se logra apreciar, en este caso se refiere al poder de los docentes dentro de las aulas de clase, el cual es guiado por el proceso de evaluación, donde se logra evidenciar que en muchos casos este es empleado para afectar al estudiante y es la forma que posee el docente para representarse con poder frente al estudiante. Pero también los estudiantes en medio de su pasividad promueven el desarrollo de ese poder, porque asumen una actitud de aceptación de la situación, es decir, prefieren estar de acuerdo con lo que el profesor plantea antes que desarrollar alguna acción que pueda revertir tal proceso, por ello, es necesario manifestar que el poder en este caso se evidencia en función de la presencia de los docentes.

De igual forma, es pertinente referir lo expuesto por el informante DJU2 quien destacó:

Yo creo que el poder es utilizado sólo como beneficio propio no el poder de la comunicación en el Instituto no se ha tomado de la manera adecuada este vemos que el alcance de poder en el caso de la comunicación de parte de los directivos siempre busca es favorecerlos a ellos favorecer los procesos que ellos hacen incluso uno lo denotas cuando hay un proceso mal hecho y lo resuelven por la alta gerencia bien sea mediante resolución del consejo directivo y a veces incluso desde el Consejo universitario se generan resoluciones y allí se ve el poder que ellos tienen en ese caso pero a la comunicación como un proceso equilibrado que está de todo la organizaciones no se le da el debido poder dentro de la institución es un poder, como propio para favorecer a situaciones particulares y no comunes como debería ser.

Al establecer lo formulado en el testimonio, es necesario señalar que el poder dentro de la universidad se plantea como propio, no existe un poder de la comunicación, porque cada una de las personas lo desarrolla de acuerdo a su ubicación jerárquica, es importante mencionar en este caso que la comunicación se ve reducida solo al grupo de autoridades, bien sea a nivel directivo, o a nivel universitario, ello hace que se pierda la comunicación equilibrada, es de esta manera que se deben favorecer las situaciones comunes como la base de desarrollo inicialmente del ser y de la comunidad organizacional como tal.

Tales circunstancias permiten aseverar que las consideraciones del poder comunicacional dentro del grupo de informantes se orienta desde diferentes perspectivas, tal es el caso de que por algunos lados se asume el mismo desde la perspectiva de la mediación, además de la ascendencia que ello da en el colectivo, de igual forma, por otro lado se presenta la confianza que emerge del poder, además de ello la evaluación que se emplea como mecanismos de poder, en fin una serie de elementos complejos que

redundan en la construcción de evidencias que se formulan en razón del empleo del poder.

Por ello, se consideran los siguientes elementos emergentes de la interpretación realizada a lo ofrecido en los testimonios:

Cuadro 11.

Poder de Comunicación

Fenómeno	Elementos Emergentes
-. Poder de Comunicación	-. Mediación -. Confianza -. Evaluación -. Comunicación democrática -. Participación -. Comunicación equilibrada

Fuente: Testimonios (2015)

Al establecer el poder de la comunicación, se hace necesario establecer elementos mediadores que sirvan de base en el establecimiento de la confianza dentro del colectivo, lo cual permitirá el desarrollo de una evaluación centrada en la objetividad, la cual debe emerger de un proceso de comunicación democrática, vista desde la participación de los entes de la comunidad, donde se dé una comunicación equilibrada que no perjudique a ninguno de los actores de la comunidad universitaria. Respecto al poder de la comunicación, el mismo se afianza en función de mecanismos propios de la realidad organizacional.

En este sentido, la comunicación posee un poder mediador, porque es el único canal ineludible dentro de la entidad, a ello, se le suma lo expuesto por Regalado (2012): “la mediación es una de las estrategias de las cuales se vale el gerente para el establecimiento de una comunicación efectiva” (p. 32), por tanto, la mediación promueve la confianza y de esta manera logra el desarrollo de relaciones armónicas que dan paso a la constitución de un

clima organizacional adecuado, por ello, es pertinente el desarrollo de una comunicación enmarcada en las necesidades de la organización.

De igual forma, es necesario que se desarrollen procesos de evaluación continua para de esa manera lograr que la comunicación se mejore de manera progresiva dentro de la realidad, todo ello, con la finalidad de consolidar situaciones inherentes a la comunicación democrática, donde todos los actores intervengan de manera adecuada, mediante el proceso de participación, lo cual dará paso a una comunicación equilibrada, donde los elementos de la misma sean atendidos, desde la perspectiva de la calidad del acto comunicacional.

Ahora bien, es pertinente referir el ingreso del personal como uno de los aspectos que definen los aciertos y desaciertos de los procesos comunicacionales dentro de la institución universitaria, es en este sentido, que el informante SS señaló:

Con respecto al planteamiento se debe señalar que en la actualidad hay una constante violación y tergiversación de los procedimientos para el ingreso del personal administrativo, debido a que según la norma establece algunos aspectos relacionados con antigüedad como contratado, evaluación del desempeño y tercero revisión de credenciales junto con la presentación de una prueba escrita, que conduzca a visualizar las capacidades, habilidades y destrezas que posea el personal, asimismo se han tratado de implementar procesos de control y seguimiento para el personal, pero se ha presentado una discrepancia entre el deber ser y lo que es debido a que se creó el bono de productividad y para ello se debe cumplir con el 100 de las actividades, en la actualidad no se aplica de esa manera, sino que se les otorga el bono sin ningún tipo de control y seguimiento puesto que hay como una obligación para que el trabajador no pierda tal incentivo, en líneas generales, no existe una política institucional que controle los procesos administrativos para ello, ya que ningún gremio se aplican los mismos según establece el reglamento.

En este testimonio se hace énfasis en la alteración que sufren los procesos de ingreso del personal administrativo, dado que se alteran los procesos legales que se plantean en la norma, como es el caso de la antigüedad en el contrato, la evaluación del desempeño y la revisión de credenciales, situaciones que permiten establecer las capacidades del personal que se está seleccionando. Es en este sentido que la alteración en la selección del personal, permita asumir que no existe dentro del instituto un control administrativo en relación a la selección del personal la cual se desarrolla en contraposición con los reglamentos que guían la administración de la universidad.

A ello se le suma lo propuesto por el informante JDD quien sostuvo:

En ese caso yo no estoy de acuerdo este ahora porque razones no estoy de acuerdo cuando nosotros hemos conocido de procesos para el ingreso de personal vamos al caso de personal de servicio nos hemos dado cuenta ya casi que por rumores de pasillo son temas que no le corresponde a todas las dependencias y lo que son temas particulares del decano y de los gremios sí? Entonces uno dice entraron 25 obreros, entonces uno empieza a conversar con la gente oye que viene nosotros tenemos una necesidad de recursos es un obrero y a nosotros no se nos oficializo para fijar un cargo de apertura de ese obrero una experiencia que es real que nos ocurrió a nosotros y ya entraron porque los recursos para que entren a la universidad son difíciles y que los asignen ya paso el proceso entro gente gracias a dios entro gente, pero no entro la gente que por lo menos en el departamento necesitábamos aja pero cual gente necesitaba porque hay una oportunidad de que van a ampliar el número de cargos y vaina entonces yo te voy a pasar por escrito lo que necesitamos.

De acuerdo con el testimonio manifestado propone el desacuerdo en relación a la selección del informante, es así como se manifiesta el hecho del ingreso del personal de servicio, en este sentido, es necesario indicar que el ingreso en este caso es exclusivo del director y de los gremios, lo cual hace

énfasis en el vicio de los procesos, al igual que el caso anterior, se ratifica la violación del proceso debidamente establecido, todos estos elementos afectan de manera progresiva el clima organizacional, en este sentido, es necesario que se reformulen opciones que sirvan de base a la mejora del clima organizacional dentro de la realidad universitaria.

A ello, se le suma lo propuesto por el informante DSCA2:

Bueno debería ser un procedimiento objetivo y sabemos que no es así sabemos que se le da prioridad a una persona independiente de sus credenciales y de eso así ha sido señalada la universidad en muchas oportunidades eso lo sabemos nosotros no podemos tapar el sol con un dedo significa que hay muchos otros intereses que no corresponden darle el crédito a la persona que lo merece muchas veces prevalece relaciones personales familiares entonces a veces basta la intención que los cargos hay se deban y los cargos no pueden heredarse eso es totalmente contra la ley eso no puede ser usted tienen que apegarse a una serie de procedimientos y debe ser evaluado de manera objetiva y a veces eso no ocurre y no solamente con el ingreso como otros aspectos que ocurren dentro de la academia por ejemplo usted está presentando un trabajo doctoral que tienen que ver con el aspecto neurolingüística usted tiene psicólogos dentro de su grado tiene a alguien en el área de lingüística eso es gravísimo muy grave porque usted debe tener dentro de su jurado una persona totalmente acorde con la naturaleza de su área de investigación cuantos jurados son; 4 y el tutor y una sola persona que si trabaja la neurociencia.

En atención a lo anterior, es preciso manifestar que la selección del personal debería ser un proceso objetivo, donde se establezcan prioridades, sin embargo el ingreso del personal en este escenario se da debido a que se promueve una relación de amiguismo o familiaridad, es así como no se determina un proceso objetivo, no obstante, es necesario que se desarrollen acciones que conduzcan a establecer las prioridades, donde se evidencie la necesidad de asumir el progreso de la organización desde los beneficios de

estas situaciones, es así como se determinan las necesidades de manera que el ingreso del personal se debe hacer de manera equilibrada.

A este particular se le adiciona lo propuesto por el informante DJU2: No, no estoy de acuerdo porque pues hemos visto se ha visto con preocupación cómo de un tiempo para acá éste ingreso favorece necesariamente favorece a los familiares a los amigos es decir, no hay un proceso de selección que nosotros podamos decir bueno se apreciaron las habilidades de la personas sobre todo en el caso del personal de servicio y de personal administrativo porque allí basta con tener familia de directivo de alguno de los miembros de la directiva de los sindicatos para poder ingresar en el caso de los docentes hay muchos mitos pero faltaría como corroborar o hacer una investigación diferente allí se dice que hay muchas cuestiones arregladas pero pues ahí si hay pruebas donde está donde se definen la capacidad del profesor que ingresa en la Universidad y en otros están la Secretaría cada uno de los institutos hay pues si no como que no prestamos quizá mucha atención en ese caso dicen que el arreglo pero hay que corroborar a ver si es cierto.

De acuerdo con lo propuesto en el testimonio, reitera el caso anterior como es el hecho de que el ingreso se hace mediante relaciones de amiguismo y de familia, razón por la cual el desacuerdo es reiterativo, por ello, es pertinente manifestar que no se aprecian las habilidades que poseen las personas para integrar el personal administrativo o del personal de servicio, de igual forma, en este sentido, es necesario también destacar que este informante mencionó lo relacionado con el ingreso del personal docente, el cual se establece en función de parámetros propios de los reglamentos para tal fin.

Tal como se logra aprecia, es necesario manifestar que los sujetos no se encuentran de acuerdo con los procesos de ingreso sobre todo del personal administrativo y de apoyo o de servicio, sin embargo del ingreso del personal docente, solo uno de los testimonios hace énfasis en tal situación, es preciso manifestar la alteración de las normas lo cual afecta el

funcionamiento de la organización universitaria, todo ello, se debe a la deficiencia de la comunicación, se obvian las capacidades de los sujetos que desean hacer carreras en los gremios inherentes al desarrollo organizacional, por lo cual se está en presencia de un desacierto dentro de la universidad.

De acuerdo con ello, es necesario plantear elementos emergentes dentro del análisis desarrollado presentes en el siguiente cuadro:

Cuadro 12.

Ingreso del Personal

Fenómeno	Elementos Emergentes
-. Ingreso del Personal	-. Procedimientos -. Capacidades -. Objetividad -. Prioridades -. Habilidades -. Reglamentos

Fuente: Testimonios (2015)

En este sentido, es necesario establecer que para perfeccionar el ingreso del personal dentro de la universidad, es necesario establecer los procedimientos de manera adecuada, donde primer la valoración de las capacidades, mediante la objetividad de aprecio por los elementos, asimismo es necesario establecer las prioridades requeridas dentro de la universidad, mediante el aprecio por las habilidades, en atención a los reglamentos que rigen el funcionamiento de la universidad. Al respecto Vargas (2014) sostiene:

Tradicionalmente, la selección de personal se define como un procedimiento para encontrar al hombre que cubra el puesto adecuado, es decir escoger entre los candidatos reclutados a los más adecuados, para ocupar los cargos existentes en la empresa, tratando de mantener o aumentar la eficiencia y el rendimiento del personal. (p. 82).

De manera que la selección de personal, desde tiempos atrás ha sido uno de los temas de mayor complejidad dentro de las estructuras organizacionales, por ello, es necesario hacer énfasis en la generación procedimientos adecuados, los cuales se encaminen hacia la valoración de las capacidades de cada uno de los sujetos que aspiran ser seleccionados. Dicha selección debe enmarcarse en parámetros de objetividad, donde prime las necesidades de la organización, aunado a lo anterior, es preciso hacer referencia a lo expuesto por Osorio (2011):

Una organización eficiente ayuda a crear una mejor calidad de la vida de trabajo, dentro de la cual sus empleados estén motivados a realizar sus funciones, a disminuir los costos de ausentismo y la fluctuación de la fuerza de trabajo. La Gestión de Recursos Humanos constituye, por tanto, un factor básico para que la empresa pueda obtener altos niveles de productividad, calidad y competitividad. (p. 201)

Por ello, se debe promover la constitución de una verdadera gestión de los recursos humanos, donde prime la valoración por el talento de los sujetos que desean ingresar a la universidad, atendiendo a las prioridades que están establecidas de acuerdo a las necesidades que se hacen presentes en las labores de la organización, en este sentido, es necesario apreciar las habilidades de los sujetos con la finalidad de ser recurrentes en lograr un trabajo significativo, en este sentido, es pertinente reconocer la existencia de los reglamentos y constituir un respeto por los mismos, aunque parezca utópico el respeto por estos y su correcta aplicación será el único factor que sacare a flote la organización universitaria en cuestión.

En el establecimiento de los aciertos y desaciertos de los procesos comunicacionales dentro de la institución universitaria, se hace presente la evaluación, al respecto, es necesario establecer lo propuesto por el informante SS:

En relación a este aspecto se vale indicar que se plantean tres escenarios a saber, el primero con respecto a los baremos que se aplican a

los docentes, allí se observa que los elementos que están planteados en el baremo se asemejan con las actividades y prácticas que el docente realiza en la institución debido a que el mismo data aproximadamente de 30 años atrás lo que indica que es necesario revisar para que el proceso de evaluación sea justo no sesgado dependiendo de quienes apliquen el baremo. El segundo escenario se plantea con el personal administrativo quienes tienen baremos para determinar su eficacia y eficiencia pero dentro de la universidad no se aplica, solo se maneja el baremo del bono de productiva que se hace dos veces al año y con un monto definido por el ente gubernamental, es decir, no existe una evaluación de los procesos que desarrolla el personal administrativo. El tercer escenario referido al personal de apoyo y obrero se debe señalar que los baremos existentes no son aplicados y en muchas ocasiones se evidencia que autoritariamente los gremios son los que ascienden premian y otorgan beneficios a los trabajadores obreros los cual no se ajusta a lo que establece la ley orgánica del trabajo y los reglamentos que fundamentan tal situación.

Al respecto es necesario señalar que la evaluación dentro de la universidad se aplica desde tres perspectiva, en cuanto a los docentes, a los mismos se les aplica una valoración de credenciales, la cual se encuentra establecida en un baremo, sin embargo el establecimiento de ello, hace que se sesgue en atención a quienes administran el baremo. Respecto a la evaluación que se hace al personal administrativo, de igual forma se establece mediante baremos que promueven la generación del bono de productividad, en cuanto al personal de servicio a pesar de la existencia de los baremos estos no se aplican debido al poder que posee este grupo dentro del instituto.

A ello, se le suma lo establecido en el testimonio del informante JDD quien destacó:

Siempre he tenido la opinión de que los baremos dependen pueden ser ajustados a la realidad institucional a la que pertenece el funcionario ósea en

el área que sea, porque cuando nosotros tenemos un baremo que es aprobado por consejo universitario en un reglamento un baremo que percibe cubrir el espíritu de toda la realidad posible en todas las estancias entonces cuando tu lees si llegas al momento en el caso particular de Rubio y yo me e sacrificado aquí en la universidad y me llaman para que yo colabore con eso para que yo me encargue de esta tarea administrativa que yo responda con tales cosas que yo haga aquello pero donde esta eso en el baremo entonces los que estamos evaluando en primera estancia a los profesores entonces yo como jefe del departamento para ver como aprovechamos eso que tiene esa persona dentro de lo tipifica un baremo entonces decimos vamos a tomar esto como un curso de mejoramiento profesional porque te sirve para aquello pero hay que tener espíritu de lo que la persona hizo.

De acuerdo con lo evidenciado en el testimonio, es necesario establecer la presencia reiterativa de los baremos, los cuales deben ser apegados a la realidad institucional, sin embargo en la actualidad no existen baremos que valoren todas las actividades que hace el docente, por ello, es necesario que se centre la atención en la determinación de acciones que sirven de base para la construcción de una valoración de los mismos, es necesario hacer énfasis en que en el testimonio, sólo se hace referencia a los baremos presentes para el personal docente.

En este orden de ideas, es pertinente hacer mención a lo expuesto por el informante DSCA1, quien destaca:

Lo que pasa es que los baremos son indicadores ósea atienden a indicadores hay muchas cosas que la gente hace o deja de hacer que no está en esos baremos por eso es que no están considerados entre los baremos yo creo que lo que se debe hacer es como exigir que se revisen de manera permanente esos baremos porque hay cosas por ejemplo ahorita para los de doctorandos, que un artículo escrito de no sé qué fecha el baremo eso de las cosas que solicitan para optar al grado que no son de clase que no son de tesis entonces yo veo que como el muchacho tiene muy

pocas opciones para trabajar o no se le informa con suficiente tiempo la otra cosa que la gente desconoce los indicadores que están viéndose en esos baremos eso haremos con más prioridad que lo recordaran harían más cosas y como quizás como es igual para el nuevo que para uno que tenga años entonces el baremo del nuevo que están formación le queda muy fuerte porque es la capacidad de todo lo que hay que hacer quizás a mayor tiempo le queda más los nuevos hay baremos muy ajustados.

De acuerdo con lo establecido en el testimonio, es necesario manifestar la presencia reiterativa de los baremos, es así como se debe generar una administración adecuada de los mismos para evitar los sesgos, es por ello que los baremos deben estar en correspondencia con la realidad y con las capacidades de la persona, es de esta manera que se logran valorar las potencialidades del individuo, además de ello, se debe prever el impacto que los mismos causaran en el desarrollo personal del sujeto.

En el mismo orden de ideas, se presenta lo referido por el informante DSCA2:

La organización de los baremos la estructura del instrumento de sí mismo, que debería corresponder con lo que está establecido allí yo creo que eso ya está preestablecido y que debería cumplirse si se cumple no lo sé con exactitud no sé si realmente existe en cada credencial que usted tenga se ajuste allí vio? Lo cierto del caso que me ocurrió a mí la última vez incluso que compartir con usted ese momento que a veces usted tienen estudios y los estudios no importa que los tenga o las actividades porque usted ya tienen el máximo y no tienen derecho a incluir más entonces me parece que eso es un problema porque no está evaluando con exactitud y con justicia eso lo que usted ha hecho a máximo no sé cuánto un punto, usted puede tener 500 más que eso no tienen ninguna validez eso es un problema, tan problema es ese como que a una persona le agreguen un puntaje que no tiene que no se si ocurra ve pero entonces yo creo que a veces esos instrumentos no miden con precisión realmente la actividad académica del

docente en mi caso creo que hay mucho desperdicio porque no debería haber un tope si no que realmente si usted a hechos tantos estudios ese es su estudio todos y cada uno de ellos debería estar allí incluidos.

De acuerdo con lo referido previamente es necesario señalar lo reiterado en el análisis de los testimonios referidos a la evaluación, es necesario manifestar la existencia de los baremos, en este sentido, es preciso aseverar que en algunos casos la existencia de los baremos es injusta porque no permite la valoración de los sujetos de manera pertinente, sino que por el contrario, se centran en evidencias poco adecuadas, por ello, es necesario que se organicen eventos que sirvan de base en el desarrollo organizacional.

Aunado a lo anterior, es necesario indicar lo expuesto por el informante DJU1 quien destacó:

Bueno allí hay tres elementos muy importantes si se quiere dentro de lo que es la parte de la evaluación, uno el baremo del docente que me parece importante realmente ahorita hay una propuesta para modificar ese baremo me parece bueno porque ya el profesor desde que inicia como instructor sabe para dónde va, hace su proyecto de vida académico, personal y lleva su secuencia, entonces es importante porque lleva su proceso de orientación para los procesos de cambio que tiene que hacer, en lo que de repente no he estado de acuerdo es en el cambio de dedicación, a mí me parece injusto, en mi posición muy personal, existía un baremo, ese baremo porque hay muchas actividades que nosotros los docentes realizamos y realmente en el baremo del personal académico no está entonces por decir algo el docente participa en actividades deportivas, he algunas comisiones que no estén por el consejo directivo, o por el consejo universitario, o sea son muchas actividades dentro de la dinámica de la universidad lo que permite que haga muchas cosas en beneficio o en crecimiento tanto personal como profesional para el docente, y ese baremo permitía ese registro de cada una de las actividades y te daba, le daba una ponderación, hace como tres, cuatro años

atrás no recuerdo la fecha, el ciudadano pues rector, eh salió una resolución por el consejo universitario que el cambio de dedicación se hacía para aquellas personas que estuviesen en la estructura, en la estructura con algún cargo de coordinador o jefe de unidad, entonces eso a mí me parece y en eso estoy trabajando a mí me parece que es muy cerrado, pero hay personas que nunca van a llegar a estructura.

De acuerdo con las evidencias inherentes al testimonio referido, es necesario aseverar nuevamente la existencia de los baremos, aunque en este caso se referencia la existencia de un baremo que se desarrolló en algún momento dentro de la universidad, referenciado a la dedicación exclusiva del personal académico, en este sentido, es pertinente que se manifieste una construcción de baremos inherentes a las actividades que cumplen los docentes, porque en la mayoría de los casos no se valoran las actividades de manera pertinente, es así como en el desarrollo organizacional se manifiesta el desarrollo de acciones organizacionales a mejorar acciones tendentes a la valoración de las habilidades del personal académico.

A estos efectos se suma lo evidenciado por el informante DJU2 quien destaca:

Si yo creo que los baremos están bien establecidos yo no conozco el baremo de personal de servicio el baremo que uno maneja para evaluar el desempeño cada seis meses del personal administrativo ese baremo está bien establecido lo que no está bien preestablecidos en el baremo del administrativos son las acciones correctivas porque uno propone a la jefatura personal a quienes se encargan de tabular esto algunas situaciones de perfección el perfeccionamiento de capacitación y nunca son tomados en cuenta nosotros por ejemplo en la unidad de currículum tenemos cuatro años pidiendo un curso de desarrollo curricular y esta es la fecha y nunca nunca se ha dado ese curso en el caso del baremo nuestro el baremo de los docentes yo creo que un baremo bastante completo sin duda alguna ahí

quedan por considerar algunas cosas por ejemplo el hecho de la tutoría en posgrado que sólo son cinco y una vez pasa este límite y muchas otras actividades que uno realiza que no están contempladas en el baremo pero que finalmente a uno lo enriquece personalmente y profesionalmente independientemente de que haya una puntuación o no para poderlo ayudar a uno a ascender.

En atención a lo anterior, es necesario manifestar que los baremos son la herramienta reiterativa dentro de la realidad del personal docente y administrativo, en este caso es necesario manifestar que el cumplimiento de actividades, lleva consigo el desarrollo de la persona desde la perspectiva del enriquecimiento de la formulación personal y profesional. En este sentido, es necesario manifestar que la existencia de los baremos es uno de los elementos reiterativos respecto a la evaluación del personal, es así como las constituciones de la realidad universitaria, requiere la valoración del sin fin de actividades que se desarrolla como profesionales de la universidad.

En este orden de ideas, una vez apreciada la construcción de los informes recibidos en este particular, es necesario manifestar que emergieron de allí los siguientes elementos:

Cuadro 13.

Evaluación

Fenómeno	Elementos Emergentes
- . Evaluación	- . Baremos - . Realidad institucional - . Justicia - . Actividades - . Proyecto académico - . Enriquecimiento personal-profesional

Fuente: Testimonios (2015)

De acuerdo con las evidencias, es necesario destacar que las evaluaciones del personal universitario, debe hacerse mediante baremos puesto que se generan en relación a los diversos que orientan las funciones dentro de la estructura organizacional, de igual manera, es necesario manifestar que los baremos deben acatar a la realidad institucional, mediante la práctica de la justicia, evidenciado en actividades propuesta en un proyecto académico determinado, desde el enriquecimiento tanto personal, como profesional. En este sentido, Manene (2010) expone:

La tarea de evaluar el desempeño constituye un aspecto básico de la gestión de recursos humanos en las organizaciones. La evaluación del desempeño constituye una función esencial que de una u otra manera suele efectuarse en toda organización moderna. Al evaluar el desempeño la organización obtiene información para la toma de decisiones: Si el desempeño es inferior a lo estipulado, deben emprenderse acciones correctivas; si el desempeño es satisfactorio, debe ser alentado. (p. 41).

De acuerdo con lo anterior, es necesario atender dentro de la evaluación el desempeño de los sujetos como una forma inherente a la constitución de la calidad dentro de la organización. De allí la necesidad de integrar la administración de baremos a la realidad institucional, que los mismos no se encuentren desfasados de la realidad y que al mismo tiempo atiendan a los principios de equidad y justicia, en muchas ocasiones dentro de la estructura universitaria se denota como por relaciones familiares, un trabajador escala mayores rangos que otros, lo cual debe prevenirse mediante actividades que coadyuven a la superación del amiguismo y logre instaurarse un proceso de evaluación del desempeño conforme a las actividades desarrolladas por el personal.

Atendiendo que el desempeño corresponde a una institución universitaria, se debe partir del planeamiento de un proyecto académico que contribuya con el desarrollo personal y profesional y con la finalidad de elevar la calidad dentro de la universidad, no sólo de los servicios que presta, sino de todos los elementos inherentes a la constitución de la evaluación del

personal, la cual debe transformarse para desplazar esa visión errada con la cual se desarrolla en la actualidad.

Relaciones Humanas

Las relaciones humanas, son propuestas por la construcción de fenómenos propios de la interacción que subyace de la realidad, es así que como para el desarrollo de las mismas se requiere de la comunicación fundamental para de esa forma constituir acciones que redunden en la mejora de un clima interpersonal, el cual obedece a situaciones que sirven de base para su reconocimiento, en este sentido, es pertinente enunciar que dentro de las relaciones humanas, se hace presente la identidad, la misma es definida como el carácter que las personas poseen frente a su propia constitución.

En este sentido, el informante SS enmarca su testimonio en función de lo siguiente:

Con relación a la identidad en la dependencia la cual dirijo me permito señalar que considero un alto compromiso y responsabilidad puesto que los procesos que se manejan en la misma están vinculados con todo el resto de las dependencias de la institución lo que indica que la misma se convierte en una entidad de control para revisar, analizar y reflexionar los procesos en cada una de sus fases y la misma se encuentra controlada con lo que es la oficina de control posterior quienes se encargan de evaluar cada uno de los aspectos que pasan por mencionada dependencia lo que indica que hay una identificación plena con la dependencia y los procesos que se manejan en ella.

En este caso destaca la presencia del compromiso y la responsabilidad como la base del desarrollo de la identidad, es así como se asume el cumplimiento en función del requerimiento de la organización universitaria, donde se asumen vínculos que permiten el análisis y la reflexión de los fenómenos que subyacen en función de los procesos que se formulan en

atención al desarrollo organizacional, es pertinente enunciar que en relación a la identificación del sujeto, se demuestra el hecho de que la comunicación debe desarrollarse dentro de parámetros adecuados a las necesidades de la organización.

Asimismo es necesario indicar lo propuesto por el informante JDD quien destacó:

Si por supuesto yo esté en la comisión actual como jefe de departamento electo a través de un proceso electoral este ocupó un cargo que está dentro de la estructura de cargo y por supuesto que estoy en la gerencia media y me siento plenamente identificado con las cosas positivas y negativas que ocurren en la universidad, hay muchas cosas negativas que ocurren como consecuencia del apoyo que uno da a esa instancia gerencial y de lo que ha dejado uno de hacer como gerente en esa instancia y lo bueno de ello es que le corresponda a uno por cierto o que sea a otra persona que le corresponda porque llegue a optar o a obtener ese cargo para ser electo en ese cargo hay un potencial en la universidad eso es sumamente importante en cualquier organización no es que estén todos los recursos agotados no es que estén todas las acciones agotadas no aquí hay un potencial de cosas que se pueden hacer todavía y si se han querido hacer no se aprovechen por la falta de apoyo para materializarlas pero eso no te impide a que tú te sientas orgulloso de estar en ese esquema organizacional de estructura y gerenciar en la universidad.

De acuerdo con lo propuesto en este testimonio, es necesario destacar que en el caso de las jefaturas de departamento se asume una plena identificación con tales funciones, dado que se asume el hecho de que han sido elegidos electoralmente y esa identificación es una forma de retribuir al colectivo que apoyo esa elección, es en este sentido que la identificación se visualiza en función de determinaciones tanto positivas, como negativas, de manera que en esa construcción de identidad se verifica la existencia de la

reflexión en torno a la crítica, como una forma de establecer acciones que sirvan de base para la concreción de la comunicación.

En el mismo orden de ideas, se presenta lo indicado por el informante DSCA1 quien hizo mención a:

Cuál sería mi identidad con la Universidad? Si, sobre todo como docente yo la defiendo aunque hay muchos que quieren matar a la Universidad sin conocerla incluso el pedagógico sin conocerla yo siempre salgo a la defensa porque creo que ha formado muchos maestros como en escuelas docentes que hay buenos maestros que hay también hay maestros con muy serias deficiencias porque también de otras universidades salen igual entonces creo que lo que habría que atender en ese sentido de revalorizar el pedagógico es pensar un poco más en el producto del egresado para que esos muchachos tengan una mejor actuación pero yo me siento identificada con la upel los quiero siento que es soy egresada de la ULA pero yo no veo diferencia con la gente ULA porque dicen que es autónoma que no sé que que no sé cuándo pero veo una diferencia en la formación estudiantil uno ve los muchachos de la unet que están en grupo estudiando sentados preparándose nosotros como que light menos fervor por el estudio pero veo que hemos bajado el nivel de exigencia de ellos. Están como que más libres en ese sentido y eso lo que ha ocasionado algunos como ataques contra nuestra Universidad pero yo me siento identificada como docente de la universidad no comparto algunas actuaciones con el pedagógico con respecto a su misión con respecto a lo que le corresponde el pedagógico yo me siento bien, la actuación de algunas personas lamentablemente está como hacen que el pedagógico este como el país con serias crisis con serios problemas pero yo creo que eso es pasajero todo tiene un ciclo un ciclo de desbarajuste llegar al momento del orden del control de retomar otra vez como la esencia de lo que es formar docentes.

De acuerdo con lo anterior, es necesario manifestar que la identidad de los profesores universitarios se centran en la defensa de la estructura

universitaria, además de asumir que la universidad, es la universidad de los maestros, de la cual han egresado docente de reconocida calidad que han generado un impacto significativo dentro de la realidad, si bien es cierto que existen docentes egresados con debilidades, son superados por quienes no la tienen, de manera que la concreción de las acciones se orientan en función de la revalorización pedagógica.

A lo anterior, se le suma lo expuesto por el informante DSCA2 quien hizo mención a:

Si me identifico con la universidad porque yo quiero la universidad porque quiero que el trabajo que hagamos en la universidad deje un feedback importante cada uno de nosotros debemos cumplir con nuestro deber con nuestra vocación con nuestro compromiso que es ayudar a formar a la futura generaciones que son encargados a su vez de formar los futuros profesionales de este país entonces si tengo una identificación con la misión de la universidad pero lo que no estoy de acuerdo muchas veces en el funcionamiento de universidad porque son dos cosas distintas entonces tenemos problemas en el funcionamiento ese funcionamiento depende en gran medida de que los niveles de comunicación sean acertados esos niveles de comunicación se den en toda su extensión que sean eficaces que el mensaje que usted envié sea el que realmente se interprete que llegue a la gente que genere una reacción de la persona porque es la única manera de que usted pueda trabajar en equipo y ese equipo le responda según los requerimientos que usted le haga porque es igualito que usted le diga a una persona y ella no se sienta aludida en cualquier momento si usted trabaja con equipos que de hecho lo hace profe usted sabe que es muy importante que la persona con la que usted trabaje tenga una buena comunicación que usted diga algo y que la persona reaccione a lo que usted dice si la persona no reacciona usted no está realizando bien su proceso de comunicación.

De acuerdo con lo previamente mencionado, es necesario indicar la pertenencia que demuestra este informante, en este sentido, es preciso

manifestar que se requiere del desarrollo de un proceso de revisión en el cumplimiento del desempeño docente, en este se integran elementos tales como la vocación del docente, la cual es fundamental en el desarrollo de la labor docente, es así como las manifestaciones en la identidad del personal se demuestra en función de los niveles de comunicación que se llevan a cabo en el trabajo en equipo que se desarrolle de manera significativa dentro de la organización universitaria.

En el mismo orden de ideas, se presenta lo expuesto por el informante DJU1 quien destacó:

Bueno yo, bueno hay dos estructuras, una que es completa de la universidad, llamémoslo que existe un organigrama de posición donde está explicado todo lo que es a nivel jerárquico de la universidad, desde el director, yo me siento muy identificada porque yo pertenezco a esa dirección, me debo a cada uno de esos procesos, entonces estando en planificación yo tengo la oportunidad de revisar toda esa estructura organizacional y eso me ha permitido involucrarme con todos los procesos, con todos los procesos y de verdad que la receptividad ha sido muy grande en cada una de las dependencias, nosotros tenemos un organigrama de posición de toda la universidad, pero tenemos por cada una de las dependencias y en cada una de las dependencias siento que me identifico con todos porque me gusta mi trabajo porque es organización, entonces dentro de esa parte organizativa he observado y mi identidad hacia ello es llenar esos espacios vacíos que hay porque en ese organigrama de posición hay por ejemplo si existe una vacante de algún cargo, entonces estamos tratando de diligenciar depende de los recursos que tenga el estado, pero también he observado que existen dependencias dentro del instituto que hace falta reorganizar su estructura, su estructura, su organigrama de posición y entonces estamos trabajando en eso.

De acuerdo con lo propuesto en el testimonio, se manifiesta la identidad de esta informante en relación a la existencia del organigrama, el cual se

presenta tanto a nivel nacional, como a nivel local, es decir, la universidad posee dos perspectiva, es necesario entonces identificarse en función de la existencia de un rectorado o una sede donde se encuentran también los vicerrectorados, de igual forma, en ese mismo organigrama se desprende la constitución de los institutos, donde se hace énfasis en una organización similar a la nacional, pero a nivel micro, allí en la gerencia media se ubican también los jefes de departamentos académicos, es por ello que la identidad va más allá de esos fenómenos que redunden en la construcción de evidencias donde quien pertenezca conozca todas estas situaciones, con la finalidad de que establezca prioridades en el desarrollo organizacional.

Asimismo es necesario hacer mención a lo expuesto por el informante DJU2 quien destacó:

Si, si me siento identificada ahí están las pruebas cuando particularmente tome la unidad de currículo se estaba gestando la transformación curricular y seguimos trabajando con ello ha sido proceso bastante significativo y eso le da a uno identidad porque permite que uno se enriquezca en el caso de currículo sin embargo, es importante destacar que si bien es cierto, yo particularmente que me formé en el pedagógico y que egrese del pedagógico en todos los niveles pues uno se identifica bastante con el funcionamiento de la Universidad y ahora como jefe de la unidad pues uno también se identifica, sin embargo las acciones de los directivos en relación al aprecio por el trabajo que uno desarrolla no es lo más idóneo y esto hace que uno pierda esa pertenencia que debe sentir por el lugar de trabajo muchas veces uno no tiene apoyo en el caso de currículo que depende directamente de la dirección porque no tiene el apoyo de la dirección para un viático eso nadie lo reconoce por lo menos con una palabra de aliento. Entonces lejos de una palabra de aliento siempre hay es como cuestiones poco acordes como con esa valoración que uno debe tener dentro de la universidad, yo creo que sobre todo a nivel de comunicación los directivos deberían ser un poco más agradecidos con las unidades porque

son las unidades de la gerencia media las que hacen que en el caso de la alta gerencia de la universidad, funcione pero resulta pues que son como los caballitos de carga para los que nadie ve lo que realmente trabajan para desarrollar la Universidad.

Se evidencia en este testimonio la existencia de la identidad, en este sentido, es necesario manifestar que a pesar de la identidad demostrada, es necesario señalar que no existen mecanismos dentro de la universidad que contribuyan con la incentivación del personal, lejos de generar un proceso de promoción de pertinencia y pertenencia se aleja de la realidad, en razón de ello, es preciso que los niveles comunicacionales se formulen de manera adecuada, con la finalidad de desarrollar situaciones que incidan en el desarrollo organizacional.

Al triangular estos elementos, es preciso manifestar que la identidad se visualiza en todos y cada uno de los informantes, no obstante algunos discrepan de otros en función de su aprecio por la misma, se dice en algunos casos que existen organigramas y que aquel que conozca los mismos son quienes realmente están identificados, es por ello que se requiere de un redimensionamiento de la identidad, con la finalidad de promover cambios significativos dentro de la realidad.

Al respecto los elementos que subyacen de este marco, es necesario referir los presentes elementos emergentes:

Cuadro 14.

Identidad

Fenómeno	Elementos Emergentes
- . Identidad	- . Compromiso - . Responsabilidad - . Revalorización pedagógica - . Pertenencia - . Vocación - . Comunicación - . Organigrama

Fuente: Testimonios (2015)

Tal como se referencia, dentro de la identidad se debe partir del establecimiento del compromiso y la responsabilidad, para de esa forma lograr la revalorización pedagógica, mediante la puesta en práctica de la pertenencia que se manifiesta en función de la vocación del docente, la cual se desarrolla en función de la comunicación, es importante en este caso la valorización del organigrama, además de la concreción de mecanismos que sirvan de base para incentivar al personal académico en el desarrollo de la comunicación. En este sentido, la identidad es necesario definirla desde la perspectiva de Vargas (2014):

La identidad organizacional difiere, bruscamente de la cultura organizacional por el papel importante del fenómeno de transferencia. La naturaleza de las conexiones o desconexiones emocionales es el equilibrio de la vida organizacional y la esencia de la identidad organizacional. Lo central de esta subestructura emocional es especialmente crucial cuando hay una demanda de cambio y desarrollo organizacional. El cambio depende de la buena voluntad de los miembros de la organización para asumir la responsabilidad por sus acciones y para abandonar el *status quo*. (p. 12).

En los espacios organizacionales, es fundamental la constitución de la identidad de los sujetos en relación a la misión y a la visión organizacional, desde luego, no quiere decir que quien critica algunos procesos no está de acuerdo, al contrario su nivel de identidad puede ser mayor al de aquel sujeto que prefiere no hacer una crítica a su entorno laboral. Por ello, dentro de la identidad se debe integrar el compromiso de los sujetos con la finalidad de que desarrollen acciones propias a la realidad organizacional, las acciones deben estar en correspondencia con la consecución del éxito organizacional. El desarrollo del trabajo debe hacer de manera responsable y contundente, para ello, es necesario asumir como una perspectiva la revalorización

pedagógica, mediante elementos propios como la vocación y la comunicación, por ello, es necesaria la incorporación de los organigramas, donde se concretan incentivos laborales que contribuyen con el desarrollo de la visión organizacional.

En este sentido, es preciso referir lo concerniente a la sociedad-universidad, donde se definen acciones que subyacen de la realidad misma de la organización, al respecto, es necesario hacer mención a lo expuesto por el informante SS quien señaló:

En cuanto a la relación de sociedad universidad se logra evidenciar aspectos novedosos puesto que mediante el servicio comunitario existe una estrecha relación con la sociedad y a la vez mediante la subdirección de extensión y apoyo a las comunidades se logra ver altamente positiva sin descartar las funciones que cumple docencia y postgrado ya que ellos en todos sus programas poseen vinculación directa con la sociedad en los últimos tiempos se ha venido afianzando con las políticas que se han planteado en la secretaría con el proyecto CAPTAUPEL quien tiene la misión la misión de recolectar los talentos para el nuevo ingreso en las diferentes carreras del pedagógico en líneas generales se observa que hay una estrecha relación de la sociedad con la universidad ya que se busca el beneficio y el bienestar de quienes forman parte de cada uno de ese procesos.

En este caso es preciso referir que este informante manifiesta que la universidad posee vínculos con la sociedad, mediante elementos novedosos uno de ellos es el servicio comunitario, el cual busca poner de manifiesto la presencia del estudiante dentro de las comunidades para de esa manera lograr constituir espacios de atención a las necesidades de la comunidad, de igual forma se denota como desde la secretaría de la universidad se adelanta proyectos que permiten captar estudiantes, mediante la valoración de sus expectativas y atendiendo las potencialidades que los mismos presentan de acuerdo a las especialidades que la universidad desarrolla.

De igual forma es necesario referir el testimonio del informante JDD quien señala:

Nosotros hemos hecho un gran trabajo para fracasar socialmente, hemos hecho un gran esfuerzo para obtener como resultado un impacto social negativo cuando por ejemplo pasan los años y una matrícula de 6000 a 7000 estudiantes en pregrado a una matrícula de 400 estudiantes eso es el reflejo el impacto social que la universidad es dando generando dada la situación interna hace poco más de dos o tres años hicimos un ejercicio estadístico y le mostramos al consejo directivo que estábamos perdiendo cada semestre entre 300 y 400 estudiantes en algunos casos más pero como media a eso en aquella época entonces se empezó a experimentar lo de CAPTAUPEL y ese proyecto que entre otras acciones para nosotros después de 20 años 21 años como que darnos a conocer ante las sociedad para mostrarnos que somos que tenemos que ofrecemos y esperar que esa tarea obtener respuestas satisfactorias traducida en una demanda de estudiantes en la institución pues fíjate tu actualmente yo creo que no llegamos a una matrícula de 400 estudiantes yo quiero corroborarlo de pregrado en Rubio eso no puede ser y el funcionario me decía no puede ser yo voy a revisar puede que yo me haya equivocado en la lectura que yo le di pero cuando yo lo vi me aterre y entonces yo empecé ver una situación de nuevo ingreso dos de rural tres de geografía uno de informática tres de agropecuaria dos de matemática no llegaban a 30 y pico de estudiantes en todas las especialidades si eso realmente es lo que nosotros representamos socialmente como una de las instituciones más poderosos e importantes del municipio para la sociedad debería verse y eso es lo que estamos recogiendo dime tu cual es el impacto de la universidad.

En relación a este testimonio, se denota como para este sujeto la universidad en su relación con la sociedad ha fracasado, porque las políticas de proyección no han sido las más idóneas, es decir, se denota como el impacto de la universidad en las comunidades ha ido perdiendo vigencia, una

de las pruebas que se evidencian allí es la baja en las matriculas, en este sentido, es necesario que se demuestren acciones que contribuyan con el redimensionamiento de esas relaciones con la sociedad, para de esa manera lograr el cumplimiento de la misión con la universidad.

De igual forma, el informante definido como DSCA2 plasmó en su testimonio:

Bueno son dos conceptos primordiales porque de hecho la universidad es una institución de muchísimo peso en la sociedad sin embargo vemos un distanciamiento grandísimo entre la institución y la sociedad y yo creo que el mejor ejemplo fue la vez pasada que se presentaron inconvenientes creo que también con disturbios se estaba solicitando en un determinado tiempo que la universidad viniera a proteger recuerdo y nadie vino porque yo profe porque considero que las personas no se sienten identificadas con la universidad no sé cuál es la razón verdadera no sé si es que ellos sienten que la universidad no les dan la apertura que necesitan no los incluyen a pesar de que yo vi después de todo ese movimiento que en una oportunidad se hizo un evento en la plaza creo que fue en la plaza bolívar ahí en la iglesia donde la gente del pueblo participaba y un acercamiento en la universidad que creo que hace falta creo que ese evento estuvo muy bien, debería establecerse más acercamientos que la sociedad que la comunidad se sienta mucho más cerca de la universidad y creo que lo único que puede resolver eso es trabajar actividades en las que se haga participes también otras personas.

Tal como se logra evidenciar en este testimonio, la relación de la universidad con la sociedad es escasa, de manera que no se formulan acciones que permitan a la universidad llegar a las comunidades, es lamentable porque dentro de la institución se hacen actividades que pueden generar un impacto significativo dentro de la universidad, es por ello que se deben considerar las potencialidades, tanto de la comunidad, como de la

universidad para lograr de esta manera un trabajo que promueva impactos significativos en el desarrollo de la comunidad.

Aunado a lo anterior, es preciso hacer referencia a lo expuesto por el informante DJU1:

Bueno si la ubicación geográfica pues permite eso, en el sentido de pueblo y eso, realmente sí yo he observado que eso si en la interacción humana podemos partir de dos elementos, uno que de aquellas personas que no se conocen que no tienen ningún tipo de relación hay un proceso, hay una fuerte tendencia ahmmm digamos a la educación en qué sentido, se llega a cualquier dependencia y usted dice buenos días, buenas tardes, lo hace a través de los gestos, lo hace a través de la expresión oral o verbal o como sea, he hay pocos niveles de receptividad, realmente las personas son ensimismada están en su mundo y esas relaciones humanas se dan muy poco, cada quien está en su parte y no se ve como si fuéramos un colectivo, sino que hay mucha individualidad, esa individualidad se ve desde ese desde es desde digamos desde un punto de vista muy ego, es mi trabajo yo cumplo no comparto con nadie es lo que yo voy a hacer, si estoy allí estoy como por compromiso como por obligación, pero no hay esa parte de lo que yo le decía, de repente de empatía, no sé si hay algunos elementos externos hacia la persona de la PNL es parte interpersonal que me limita interactuar con el otro, compartir con el otro, y llegar a tener buenas relaciones humanas con las personas, de salud de compañerismo, no quiere decir que tenga que compartir o extralimitarse fuera del instituto, sino debe existir un ambiente de cordialidad, de armonía, de empatía, de fluidez de la información.

Tal como se logra apreciar en este caso, es necesario manifestar que las relaciones dentro de la universidad deben desarrollarse desde la empatía, con base en el trato al público, entendiendo que desde las comunidades constantemente se realizan visitas a la universidad, y es allí donde se manifiesta la calidad humana de los trabajadores, por ello, uno de los elementos a considerar es la programación neurolingüística, la cual

promueve la fluidez de la información desde la promoción de una comunicación adecuada, partiendo de la valoración contextual.

Es preciso entonces, hacer referencia a las evidencias referenciadas por el informante DJU2:

Bueno, bueno es que casualmente tanto tiempo que tiene la universidad en Rubio que hay mucha gente que no sabe por ejemplo que en Rubio hay una universidad o que se llame universidad pedagógica experimental libertador o que se llama el pedagógico todavía la gente sigue diciendo que vamos para la normal cuando deberíamos decir vamos al pedagógico o a la upel pero independientemente de eso pues si hay una buena relación entre la Universidad más que entre la sociedad y la Universidad entre la universidad y la sociedad, porque esta le aporta bastante a la comunidad del pueblo rubiense sobre todo aquí porque estamos aquí en cuanto a trabajo y todas esas cuestiones creo que hace falta más proyección extrauniversitaria en algún momento lo tuvo pero en estos momentos particularmente la Universidad no se ve reflejada en la sociedad creo que por el desgaste de la comunicación en algún momento estuvimos hasta programa de radio que salíamos todos los domingos creo que era a las once de la mañana y eso mantenía al pueblo informado una iba allá contaba lo que de hecho la semana y por allí por lo menos la gente se enteraba pero yo pienso que en estos momentos hay mucha gente que no sabe en que andamos en la Universidad igualito la Universidad mucha veces no sabe que anda la gente de rubio haciendo bueno por lo menos el proyecto comunitario ayudado también a que tengamos presencia en la comunidades y es, un lazo de comunicación entre la Universidad y los consejos comunales que lo reclaman pero no es una situación que genere como espacios para valorar lo rico de la sociedad que debemos emplear en la universidad y lo que la Universidad debe extrapolar a la sociedad por ejemplo para la transformación curricular se hicieron diagnósticos en la comunidad pero de ese diagnóstico pues no ha pasado porque no hemos implementado la transformación esperemos que

cuando simplemente logremos atender las necesidades de esas comunidades que dieron los aportes para poder hacer el diagnóstico.

En este sentido, es necesario hacer referencia la universidad no ha desarrollado un impacto significativo dentro de la realidad, en el entendido que se evidencia un marcado desconocimiento dentro de la realidad, sin embargo, se logra corroborar que existe una buena relación de la universidad con la sociedad, uno de los elementos que ha contribuido con ello es el trabajo comunitario, donde se adelantan proyectos que van en función de superar las posibles necesidades dentro de las comunidades, de igual forma, algunas comunidades prestaron sus expectativas para lograr constituir las evidencias para el desarrollo de la transformación curricular, en este caso lo que se requiere es la promoción de las actividades que se ejecutan entre la sociedad y la universidad.

Al revisar los testimonios es necesario manifestar que los sujetos determinados para el estudio, consideran en su mayoría no existen buenas relaciones entre la sociedad y la universidad, sin embargo, es importante manifestar que existen un conjunto de actividades que sirven de base para la construcción de una relación significativa, en este sentido, existe una herramienta significativa, como es el caso del servicio comunitario, el cual se hace presente en algunas comunidades, pero se debe asumir desde otras perspectivas, por ello, es necesario su formulación en todas las comunidades, en función de ello, se establecen las presentes situaciones emergentes:

Cuadro 15.
Sociedad-Universidad

Fenómeno	Elementos Emergentes
- . Sociedad-Universidad	- . Trabajo comunitario - . Potencialidades - . Programación neurolingüística - . Empatía

Fuente: Testimonios (2015)

Tal como se logra apreciar, la construcción del vínculo entre la sociedad y la comunidad, se fundamenta en función del desarrollo del trabajo comunitario, donde se asuman las potencialidades de cada una de las comunidades donde se haga presente la universidad, en este sentido, surge como un elemento fundamental la programación neurolingüística como la base para el desarrollo de una comunicación, cuya empatía se oriente en la consolidación de acciones pertinentes con la promoción de la universidad en la sociedad, al respecto Rodríguez (2009) señala:

Las Universidades representan instituciones intervinientes en (e imprescindibles para) los procesos de reproducción sociológica del estatus cultural del sistema de sociedad Occidental contemporáneo, preferentemente porque así lo disponen tanto su funcionalidad como institutos de socialización de primer orden como su constitutividad como institutos de producción de valores y metodologías destinados al perfeccionamiento (o, al menos, al sostenimiento) de los procesos de estructuración social. Tal vez sea por esto que las universidades configuran sistemas complejos que aparecen de suyo, como de forma inherente, conectados con los procesos de desarrollo y modernización social. (p. 111).

En este sentido, el vínculo que se establece entre la sociedad y la universidad contribuye con elementos necesarios dentro de la realidad, es así como se genera el trabajo comunitario que da paso a los proyectos de servicio comunitario dentro de la realidad, todo ello confluye en los diagnósticos valorativos que se hacen en las comunidades cercanas a la universidad, donde se logran establecer las potencialidad y las necesidades, para así fijar mecanismos que redunden en el desarrollo significativo de tal situación, por ello, es necesario el establecimiento de la empatía mediante la programación lingüística, la cual puede definirse como un modelo que conduce a la optimización de la comunicación dentro de los espacios universitarios.

Organización Universitaria

Este es uno de los aspectos de mayor importancia dentro de la constitución de las intuiciones educativas, dado que se encuentran allí fenómenos inherentes a la generación del aparato profesional del país, es así como se requiere de la organización universitaria, para la construcción de la sociedad del conocimiento, desde esta perspectiva, es necesario señalar la existencia de canales comunicacionales que sustenten el desarrollo de la misma, es así como desde esta perspectiva el informante SS señala:

Con respecto a los canales comunicacionales se debe clarificar que dependiendo del cargo existe algunos muy propios a las dependencias entre los cuales se pudiesen resaltar los que ocupan las redes sociales pero a la vez existe otro aspecto que es importante considerar que se ve reflejada en la formación del gerente que en muchas ocasiones falla o acierta solo con una comunicación directa y que muchas veces se debe revisar para evitar contratiempos o malos entendidos quizás uno de los canales que más se pudiese fortalecer dentro de la organización universitaria pudiese recaer en la comunicación recíproca y sencilla entre gerente y trabajadores que no es más que otro adictivo de lo que es la comunicación asertiva.

En cuanto a las evidencias propuestas por este informante se evidencia el hecho de que las dependencias poseen sus propios canales de comunicación, es así como en la actualidad y atendiendo a la comunicación tecnológica, se hace énfasis en el empleo de las redes sociales como la base del desarrollo comunicacional, es necesaria la presencia de una comunicación directa para con los sujetos pertenecientes a una dependencia determinada, también se hace énfasis en la comunicación recíproca donde se evidencie ese intercambio de mensajes entre el gerentes y sus trabajadores, donde se valore el proceso de desarrollo de las acciones dentro de la realidad.

Ahora bien, es necesario manifestar lo propuesto por el informante JDD quien señaló:

Hay una ley de procedimientos administrativos y hay jerarquías administrativas, los canales dependen de las estancias donde surjan la situación y tienen que ir agotándose las instancias superiores si en el caso contrario a ocurrido en algunos eventos es que se pasa por encima de las instancias entonces eso genera caos en la organización entonces que hacer respetar los canales regulares si este agotar las instancias con el orden jerárquico que corresponde e hacer uso de los procedimientos legales que la ley lo permite usar y Bueno conocer Bueno porque a veces uno por desconocimiento este comete errores pero hay que instruirse y conocer.

Es así como se manifiesta el hecho de la existencia del manual de normas y procedimientos, donde se establecen las jerarquías administrativas y con base en ello se establecen los canales que subyacen de esta dinámica, sin embargo, es importante manifestar que debido a los lazos de acercamiento entre las dependencias, en algunos casos se violan los procedimientos y se rompen los canales comunicacionales, es así como las manifestaciones en el desconocimiento de la comunicación no se muestra de manera adecuada.

De igual manera es pertinente referir lo expuesto por el informante DSCA1 quien hizo énfasis en:

Yo sigo pensando que la tecnología nueva es la opción la tecnología es barata y muy práctica pero que hay opciones tradicionales que no deben cómo renegarse tampoco como por ejemplo las decisiones deberían estar formalmente escritas a ver yo veo que en la Universidad usted va buscar un papel viejo y nadie sabe dónde está entonces cual es el orden yo digo eso es parte del proceso de comunicación es que eso no está eso lo manejaba fulano búsquenlo en el archivo muerto y pasan meses uno buscando el documento. Comienza a buscar una revisión y ya y tampoco por ejemplo las tesis a mí me va dolor que nadie puede consultar las consulta pero como que el resumen como que se perdió ese cuerpo pero es como para garantizar de que no hayan plagios y eso pero las tesis debería de ser

divulgadas conocidas y es que no hay incluso en postgrado que uno ha estado hay uno ve que entre los mismo jurados no tenemos comunicación entonces el uno llegó a una hora el otro llega a otra hora cada uno revisa por su parte pero pudo ser que mi opinión sea contraria a la del otro no hay manera de encuentro de acuerdo de consenso no hay manera de ese mecanismo.

En este sentido, es necesario manifestar que uno de los canales comunicacionales es la tecnología, en este sentido, es uno de los aspectos que ofrece mayores beneficios por sus bajos costos, sin embargo, uno de los elementos fundamentales dentro de la realidad, es la comunicación escrita, la cual es sin lugar a dudas uno de los aspectos de mayor rigor en cuanto a su formalidad, de manera que se requiere del compromiso de todos los actores para garantizar así el desarrollo organizacional dentro de la realidad.

Igualmente el informante DSCA2 refiere:*hay que apelar a todo profe hay que apelar a todos los canales siempre que lo hagamos con efectividad porque me imagino yo que cada canal buscara la circunstancia para que se utiliza cada uno de ellos cuando puedo apelar al teléfono cuando puedo apelar a la invitación al correo y si se ha abierto más el compás es imposible que no lo hagamos donde uno las informaciones le llegan por correo electrónico o le llega por mensaje o por whatsapp se ha diversificado por supuesto y es un punto a favor pero eso pero ese tipo de canales o de formas para comunicarnos no puedo sustituirlo nunca la relación directa entre dos personas uno está ocupado siempre de las cosas nuestras uno no puede estar corriendo demasiado porque parte de lo que usted pueda ofrecerme a mí no me lo puede ofrecer por andar siempre ocupado entonces a veces estamos llenos de demasiados compromisos no se si es que algunas veces se nos confunden las prioridades por tantas cosas pendientes igual cuando uno ve eso en postgrado los coordinadores correteando corriendo.*

Al respecto es necesario manifestar que los canales comunicacionales se deben desarrollar de manera efectiva, en los actuales momento es importante hacer el uso de la tecnología con base en la construcción de informaciones que se requieran es por ello que se manifiesta el reforzamiento de estrategias que dinamicen los procesos comunicacionales, con énfasis en el desarrollo profesional, es así como la comunicación se asume desde la formalidad del acto y la valoración del contexto.

En el mismo orden de ideas, se presenta lo generado en el testimonio del informante DJU1 quien destacó:

Los canales comunicacionales deben ser mire, absolutamente cara a cara, no pueden existir intermediarios, cuando se otorgan esos cargos debe adecuarse a cumplir ese trabajo, no permitir que otras personas se los hagan, claro hay personas con responsabilidades que se deben asignar, pero yo como jefe de unidad, inmediatamente asumir la responsabilidad, empoderarme con mi trabajo, hacer lo directamente, tramitarlo, gestionarlo, es la gestión del conocimiento, hay muchos procesos por la misma dinámica del instituto o de la administración pública y amerita la presencia directa del jefe que está asumiendo, he entendido a lo largo de los años que para que esos canales de comunicación sean eficientes se debe tener conocimiento gerencial, sino tengo conocimiento gerencial, realmente la comunicación no va a ser efectiva porque hay procesos que nunca voy a entender y que voy a cometer una serie de irregularidades y que voy a cometer una serie de procesos digamos que no son coherentes que no están bien.

Tal como se logra apreciar, el desarrollo de las situaciones se hace con énfasis en el desarrollo de la comunicación cara a cara, es decir, se debe desarrollar la misma con énfasis en la propuesta de un liderazgo efectivo, por ello, es necesario que se tenga un amplio conocimiento acerca de las situaciones propias de la realidad, sin lugar a dudas es el conocimiento uno de los elementos necesarios para que se desarrollen de manera efectiva los

procesos comunicacionales, para de esa manera con responsabilidad generar el desarrollo organizacional dentro de la universidad.

Dentro del análisis de la información, corresponde referir lo propuesto por la informante DJU 2 quien destacó:

Yo siempre he creído en la comunicación escrita dado que en este momento la palabra hablada la palabra pues sin dejarla escrita como que no tiene mucho valor para la gran mayoría de personas para mí lo tiene pero para la gran mayoría la palabra hablada no tiene el mayor valor entonces por eso esa misma razón es que la comunicación escrita entre entes es necesaria eso se ha perdido mucho en el Universidad lo que le decía hace un rato de las convocatorias a veces a uno lo que le llegan es un mensajes de texto yo particularmente lo ha hecho así porque como no tienen un material pues que hace porque hace sólo conformó un grupo de whatsapp usa uso de tecnología por correo electrónico por mensaje de texto del celular convoca por ejemplo en el caso de la unidad de currículo convocamos a la Comisión de currículo para que vaya a trabajar pero esa no es la mejor forma a pesar de que yo lo hago , el canal relevante significativo en este caso el canal más adecuado es la comunicación escrita por qué si quedan también las evidencias y muchas veces cuando uno a nivel nacional en el caso de la opsu que muy poca gente también en la universidad le para a lo que dice la opsu, pero la opsu reclama evidencia por escrito y cuando uno pasa un memorando que tiene el respaldo pues eso lo puede presentar a la opsu mientras si pasa un mensaje de whatsapp de algún medio pues es imposible, el canal regular es el que se siga las jerarquías porque muchas veces por ejemplo yo no debo convocar o la gerencia media no debe convocar la gerencia media lo que debe hacer es invitar a reuniones pero vemos por ejemplo que nosotros mismos caemos en el error de convocar a reuniones el único que convoca es por ejemplo el decano algún subdirector en el caso de los jefes de departamento ellos si convocan pero por lo menos como los coordinadores de programa o los jefes de unidad no convocamos

porque no tenemos esa función dentro de nuestras funciones administrativas entonces ahí también hay que ubicarse como lo que falta en nuestra Universidad ubicación como dicen por ahí muchos jefes, muchos caciques y pocos indios entonces yo creo que la comunicación escrita es fundamental.

Tal como se logra apreciar, el canal de comunicación a juicio de este informante de mayor relevancia es la comunicación escrita, dado que la misma guarda un rigor formal y efectivo, además de hacer énfasis en las jerarquías que se deben demostrar en la administración de la información que se comunica, es así como las acciones se afianzan en función de situaciones propiamente dichas del cargo o función que se esté desempeñando, en función de ello, es necesario manifestar que los niveles comunicacionales está directamente relacionados con las jerarquías.

Al revisar esta información, es necesario constituir que dentro de los canales comunicacionales que se emplean en la universidad se hace presente la comunicación directa, así como también la comunicación recíproca, la comunicación cara a cara y la comunicación escrita, sumándosele a ellos, los elementos inherentes a la efectividad de la comunicación, donde se logren superar las barreras y para ello, se apoyan en el empleo de la tecnología. De acuerdo con ello, es necesario referir los presentes elementos emergentes:

Cuadro 16.

Canales Comunicacionales

Fenómeno	Elementos Emergentes
- . Canales Comunicacionales	- . Redes sociales - . Comunicación directa - . Comunicación recíproca - . Tecnología - . Efectividad de la comunicación - . Comunicación cara a cara - . Comunicación escrita

Fuente: Testimonios (2015)

Los canales comunicacionales se muestran como un elemento que dinamiza la comunicación dentro de la realidad, de esta manera el empleo de las redes sociales es necesario, pero además de ello, es pertinente el desarrollo de la comunicación directa, así como recíproca, de igual forma la comunicación cara a cara y la comunicación escrita, con énfasis en la efectividad de la comunicación, como una forma de orientar los procesos que se desarrollan dentro de las organizaciones universitarias. Dentro de los canales comunicacionales, se hacen presente diversos elementos, uno de los más innovadores, son las redes sociales, las cuales a juicio de Cabero (2006):

Una red social es una estructura social compuesta por un conjunto de actores (tales como individuos u organizaciones) que están relacionados de acuerdo a algún criterio (relación profesional, amistad, parentesco, etc.). Normalmente se representan simbolizando los actores como nodos y las relaciones como líneas que los unen. El tipo de conexión representable en una red social es una relación diádica o lazo interpersonal. (p. 109).

De manera que las redes sociales son un mecanismo de comunicación informal que puede ser aprovechado dentro de la realidad, con la finalidad de lograr la transmisión de la información, por ello, los grupos de whatsapp, de facebook, incluso las interrelaciones de twitter son fundamentales para dar a conocer un mensaje. Sin embargo cobra importancia la comunicación directa, porque es necesaria dentro de la realidad, es decir, es aquella donde se logra asumir la interacción con dos personas de manera presencial, al respecto Villamizar (2014) sostiene: “La comunicación directa es aquella que se da entre los individuos dentro del mismo contexto temporal y espacial” (p. 12).

De manera que la comunicación directa, obedece a lineamiento de la comunicación recíproca donde se establezcan fenómenos que redunden en el desarrollo de una información adecuada, sin ruidos y donde se superen las barreras comunicacionales. Es así como el empleo de la tecnología y la

comunicación directa hacen énfasis en la efectividad de la comunicación, para de esa manera lograr impactos significativos dentro de la realidad, mediante una comunicación cara a car y una comunicación escrita.

Ahora bien, es necesario hacer mención a las sugerencias para mejorar la comunicación dentro de la universidad, es así como el informante SS sostuvo:

Dentro de este contexto se pudiesen manejar varias vertientes la primera de ellas encaminada a las comunicaciones bajo plataformas tecnológicas ya que es necesario que los trabajadores de la universidad estén constante comunicación y se mantengan informados de todos los acontecimientos, eventos o situaciones que se presente en la misma otra de la sugerencias recae específicamente en buscar que a través de la unidad de personal se logre crear baterías de talleres sobre los procesos comunicaciones y sus efectos en la sociedad para que los trabajadores se compenetren con la misión, la visión y la disponibilidad de atención de las personas conduciendo con esto a que haya un grado de identificación con la universidad y se eviten malos entendidos comentarios y otro tipo de aspecto que frene en desarrollo de la misma.

Dentro de este testimonio se asume el hecho del empleo de las plataformas tecnológicas como las manifestaciones propias de la realidad, donde se valoren los acontecimientos, se deben desarrollar talleres que permitan el abordaje de los procesos comunicacionales para de esta manera promover el desarrollo de situaciones de identificación con la universidad, por ello, es fundamental prestar atención a todas las potencialidades propias de la misión y la visión de la universidad, es así como las constituciones se manifiestan en función del enriquecimiento de la interacción dentro de la universidad.

Asimismo es pertinente manifestar lo evidenciado por JDD quien destaca:

Esa va muy de la mano con la primera pregunta si analizamos todo el proceso comunicacional vemos en donde están las trabas bueno atacarlas directamente este con tanta tecnología que hay hoy en día si con tantas limitaciones en la parte física de papelería y todas estas cosas este yo creo que se debería institucionalizar cabalmente por las autoridades mecanismos informativos particulares para tales casos para algunos casos a fin hay mucho que hacer allí hay mucho que hacer si hacemos un balance de que por ejemplo se entorpecen los procesos comunicacionales porque una sola persona no es capaz de atender todas las instancias entonces la pregunta sería cuantas funcionarias están asignadas a esa área si uno compara eso entonces hay 5 mensajeras pero hay 10 obreros por cada pasillo para limpiar entonces lo que hay que hacer es una regulación de fuerza en el acta que es más importante asistir a esas funcionarias para que tengan más cobertura entonces es mejor decir bueno ustedes de encargan de esto ustedes de aquello como organizar mejor las cosas si pregunto yo quien hace eso en la universidad el gremio el gremio es al que se le atribuye una tarea de función organizacional si porque es el que manda usted se va a encargar de tal área o de tal cosa ahora teniendo esa evaluación con su personal que si el trabajo que está haciendo es eficaz ve hay algo que se puede hacer obviamente digamos una sugerencia sencilla es tratar de orientar al gremio si a la unidad de personal verdad para que asista al gremio técnicamente y puedan mejorar ese tipo de tareas relacionada con las relaciones comunicacionales.

De acuerdo con lo anterior, es necesario asumir que el informante hace mención al empleo de la tecnología como la base para la mejora de los procesos comunicacionales, de igual forma, es necesario mejorar los procesos comunicacionales, para de esa forma desarrollar la organización universitaria, es en este sentido que las manifestaciones sirven de base para la construcción de una cultura comunicacional que centre su atención en la superación de los problemas que se presentan dentro de la institución.

En el mismo orden de ideas, se establece el testimonio del informante DSCA1, quien destaca:

Yo sugiero primero que se revisen los procesos existentes de manera así como usted está haciendo quizás a través de una investigación que se reporte resultados más serios de lo que está pasando y que se hagan mesas de trabajo en las distintas instancias para ver qué se puede hacer lo otro que se debe hacer es como atender a que la gente se desarrolla como persona porque es que cuando no se es persona es muy difícil actuar en consecuencia entonces la gente como que el respeto el mérito todo eso que se tiene no hay no hay, la persona no se desarrolla como persona entonces igual puede llegar y no decir buenos días también preocupa como puede ser que unos profesores que lleguen y no saluden a mí me pasa a veces pero yo reacciono pero hay otros que no pero luego otro día uno mismo reclama porque no lo saludaron y entonces yo digo no son como congruentes la otra cosa es que el desarrollo personal hace que usted sea congruente respetuoso con el otro tolerante aunque hay algunos que han llegado a situaciones difíciles falta a veces tolerancia a veces la gente actúa en contra de uno y ni siquiera uno sabe por qué y a veces uno dice mire esta bravo con uno y no me dice no sabe que falta tolerancia yo creo que también con la tecnología.

En relación a este aspecto, es necesario destacar que la investigación es uno de los procesos sugeridos para la mejora de los procesos comunicacionales, es así como se determina el mérito, el respeto por aquellos sujetos que se lo han ganado, en función de ello, es necesario manifestar que una de las formas de asumir el desarrollo de estas situaciones es la tolerancia, la cual se denota un tanto perdida porque las personas se han acostumbrado a la hostilidad, situación que debe mejorarse para superar los problemas que se presentan dentro de la realidad universitaria, adicionalmente el empleo de la tecnología perfeccionaría los procesos comunicacionales.

En el mismo orden de ideas, es necesario referirse a lo expuesto por el informante DSCA2 quien destaca:

Bueno profe las sugerencias en primer lugar hacer una campaña de concientización pero una campaña no solo de invitación creo que es ir más allá no invitar a concientizar y actividades que realmente pongan a reflexionar a las personas exigir presencia sin presencia no hay comunicación profe lo que estamos hablando algunas circunstancias pueden resolver a través de un correo o depende de las informaciones pero como estamos hablando de las interacciones de la comunicación se necesita la presencia e interacción de todas las personas una cosa es que me envíen a mí una información porque eso que niveles que usted me estaba señalando son de información más que todo usted me informa sobre algo no necesariamente necesita mi respuesta o una convocatoria no le voy a decir si voy a ir no voy a ir pero los niveles de comunicación son otros y ahí es donde deberíamos atender y creo que realizamos más actividades e trabajando más el nivel de interacción persona a persona a través de la discusión eso es un tema para discutir y no se hace por eso se queda en una propuesta es muy importante hacer la comunicación un evento sobre eso nunca se hace nunca se coordina igualitico cuando estamos hablando de la importancia del discurso académico dentro en los trabajos de investigación si es muy importante pero no se concreta y quizás la gente no participe entonces la participación dentro de la comunicación es un concepto importantísimo según mi visión uno de los elementos que más fluyen dentro de la comunicación es la participación y el compromiso a formar parte de esa comunicación.

De acuerdo con lo expresado, es necesario manifestar que se debe promover la concienciación para el logro de situaciones que amplíen los horizontes en materia comunicacional, es así como se debe promover la reflexión en relación al desarrollo de la interacción humana para de esa manera proveer constituciones que sirvan de mecanismos para evidenciar

los procesos que sirvan de base en la construcción de las informaciones que se deben gestar dentro de las organizaciones universitarias.

De igual forma, es necesario hacer mención a lo plasmado por el informante DJU1:

Yo sugiero que la gente adquiera mayor compromiso, ehm trabaje en su parte personal, más allá de desarrollar cualquier cargo o desarrollar cualquier cosa debo trabajar mi parte personal, eso es mi actitud, la forma como yo actué, los valores que yo aplique para establecer ese compromiso más allá del cargo que pueda tener o el nivel que pueda tener o los títulos o el estatus que pueda tener.

De acuerdo con este testimonio es necesario evidenciar que se formulen acciones que sirvan de base para la promoción de la personalidad, es decir, la calidad humana como la orientación de lo personal es necesario, por ello, es necesario poseer una actitud de agrado frente a esta situación con valores excelsos, para de esa manera desarrollar acciones con niveles progresivos de confianza que perfeccionen el funcionamiento de la organización.

En este sentido, es necesario referir lo contemplado en el testimonio del informante DJU2, quien destaca:

Yo creo que en la Universidad lo hay que hacer es lo que le decía hace un momento la ubicación es bien importante que cada quien se dé el puesto del poder que hace rato estábamos hablando si el decano no asume con el debido poder que le da la investidura de ser decano no puede generar un proceso comunicacional en las demás dependencias de manera adecuada por ejemplo hace años cuando estaba el profesor Alí de decano él llegaba muy temprano el pasaba por las aulas conversaba con los estudiantes pasaba por las dependencias incluso en algunas oportunidades iba los viernes a las cuatro a ver quién estaba trabajando pero resulta que eso se ha perdido en la Universidad hay mucho ausentismo casualmente porque hay mucha falta de comunicación y eso incide en el comportamiento a nivel

organizacional, la sugerencia sería acatar el organigrama tal cual como lo plantea nuestra organización además de ello pues que le den el debido valor a cada una de las personas que se encuentran allí yo notó con preocupación por ejemplo como ahora la secretaria uno llama a una dependencia y casi que le pegan a un jefe de otra unidad que no sea de ellos creo que incluso hay gente que desconoce a los profesores de allí y a cada quien hay que darle el puesto entonces hay que empezar, como por cursos por cuestiones convivencias como por elementos que permitan como tratar de que toda la comunidad se compenetre porque no hay una compenetración ni a nivel profesional ni con la Universidad y eso afecta la comunicación y en parte responsabilidad de cada uno de nosotros pero más aún de la directiva que han dejado como libre albedrío el desarrollo organizacional de la Universidad.

Tal como se logra apreciar, en este testimonio es necesario manifestar que a juicio de este informante las carencias comunicacionales se deben a la falta de ubicación de las personas, la cual en parte se debe al desconocimiento que existe entre el personal que trabaja dentro de la universidad, por ello, es fundamental generar eventos como convivencias que dinamicen ese conocimiento a fin de promover el respeto entre entes y el compromiso por la universidad, donde se supere el ausentismo que tanto afecta la estructura organizacional actual.

Se evidencia dentro de la sugerencias para la mejora de los procesos organizacionales elementos tales como el empleo de la tecnología, mediante plataformas que dinamicen el conocimiento de la comunicación, de igual manera es preciso que se generen procesos de investigación que sirvan de base en la comprensión de la comunicación, la complejidad en este caso, se promueve las acciones que sirvan de base en la concreción del desarrollo de la organización universitaria mediante el empleo de una comunicación efectiva, de allí la necesidad de referir los presentes elementos emergentes:

Cuadro 17.

Sugerencias

Fenómeno	Elementos Emergentes
-. Sugerencias	-. Plataforma tecnológica -. Procesos comunicacionales -. Investigación -. Tolerancia -. Ubicación

Fuente: Testimonios (2015)

De acuerdo con los elementos previamente referenciados, es necesario enunciar que las sugerencias para la mejora del proceso comunicacional se enmarcan hacia el empleo de plataformas tecnológicas, con énfasis en el enriquecimiento de los procesos comunicacionales, los cuales se perfeccionan en función del proceso de investigación, el cual debe dar las bases para promover la tolerancia y la ubicación de las personas de acuerdo con el organigrama institucional, el cual permite el desarrollo organizacional desde el fortalecimiento de la comunicación.

En este sentido, es necesario asumir como perspectiva la dinamización de las plataformas tecnológicas, las cuales pueden incidir de manera efectiva en el desarrollo de los procesos comunicacionales, a los efectos Villamizar (2014) señala que son un:

Conjunto de actividades vinculadas a este intercambio de datos. Dicho proceso requiere de, al menos, un emisor y de un receptor. El emisor envía ciertas señales (un texto escrito, palabras, un gesto) para difundir un mensaje; cuando estas señales llegan al receptor, éste debe decodificarlas para interpretar el mensaje. El proceso contempla una “*devolución*” del mensaje, a través de la cual el receptor se convertirá en emisor, y viceversa. (p. 32).

Para que se genere un proceso comunicacional adecuado, es necesario que se asuma el hecho de contribuir con el desarrollo de la tolerancia, para de esa manera contribuir con espacios para que las relaciones humanas se desarrollen en todos los sujetos por igual, de manera que los procesos

comunicacionales se orientan en la dinamización de la estructura organizacional, a fin de que se manifieste el desarrollo de un proceso comunicacional donde se valore el mensaje y por ende la dinamización de las relaciones humanas.

Conclusiones de los Hallazgos

Con la finalidad de generar un modelo comunicacional centrado en la programación neurolingüística orientado a la optimización de las relaciones humanas en la organización universitaria del Instituto Pedagógico Rural “Gervasio Rubio”, sede de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, se hace necesario atender el hecho de agrupar fenómenos inherentes a los procesos comunicacionales, de manera que se manifieste un compromiso por parte del investigador.

En este sentido, es pertinente concretar los hallazgos en relación a los objetivos específicos, al respecto, es necesario señalar que en el objetivo número uno se propuso Identificar elementos comunicacionales presentes en la organización universitaria, allí se logró establecer que la interacción entre los empleados se da escasamente, es decir, no se promueven actividades que dinamicen los procesos comunicacionales, a pesar de que un informante manifestaron que si se dan actividades pero no se describen, sin embargo, cuatro de los informantes coinciden en que no se desarrollan actividades que dinamicen la comunicación en la organización.

Esta situación hace pensar que a los elementos comunicacionales se les presta poca atención dentro de la organización, porque no se genera un compromiso por parte de los gerentes, para lograr de esta forma por lo menos la trasmisión del mensaje, es así como se manifiesta el requerimiento de un conocimiento científico que contribuya con el desarrollo de la organización universitaria, de esta manera se lograría la consolidación de fenómenos dentro de la realidad.

Respecto al segundo de los objetivos específicos, el cual se enmarcó en: Precisar eventos desarrollados en la institución universitaria que fortalecen y/o debilitan la comunicación, se logró establecer que el nivel de participación es escaso, cada uno de los sujetos participan dentro de su propia dependencia, es decir, no existe correspondencia entre las actividades que se desarrollan en cada una de las dependencias, las decisiones son tomadas por la alta gerencia, a consideración de la asesoría de la gerencia media, no obstante aquellos sujetos sin cargo en la estructura se limitan solo a cumplir con las funciones básicas de docencia, extensión e investigación.

De igual forma, es necesario establecer los vínculos comunicacionales, los cuales se evidencian en función de situaciones inherentes a opciones dentro de las cuales se propone la existencia de una comunicación tecnológica que puede bajar los costos económicos, pero que le hace perder formalidad a la comunicación escrita, la cual debe mantenerse dentro de las organizaciones universitarias como el fundamento, dado que los entes que se encargan de la auditoría, requieren evidencias y la comunicación electrónica deja pocos elementos probatorios de la transmisión de la información, por ello, el mensaje se puede ver amenazado en su entrega.

De igual forma respecto al tercer objetivo específico, el cual se enmarcó en: Analizar aciertos y desaciertos de los procesos comunicacionales dentro de la institución universitaria, se logró establecer que el poder de la comunicación se desarrolla en función de determinaciones propias de la realidad, es decir, el poder se evidencia en función de las personas que poseen altos cargos y que pueden hacerse sentir para levantar evaluaciones ficticias que solo favorecen al personal y entorpecen los procesos de desarrollo del personal.

Es lamentable manifestar que el ingreso del personal, sobre todo el del personal obrero y docente, no cumple con los parámetros inherentes en el cumplimiento de las normas que establecen los reglamentos, estos se obvian

a causa del gran poder que han ido adquiriendo los gremios quienes deciden en conjunto con el director quienes ingresan y quienes no, lo cual hace dudar de la valoración de las potencialidades, todo ello, incide de manera negativa en el funcionamiento de la universidad, porque lejos de promover el desarrollo de las habilidades de quienes ingresan, se encasillan en otorgarles un trabajo que en algunos casos no se cumple de manera efectiva.

En el mismo orden de ideas, se presenta la evaluación del personal, la cual obedece a la aplicación de los baremos en cada uno de los casos, respecto al personal obrero, dicho baremo no se aplica, porque se impone el criterio del gremio y el director hace lo que estos le ordenan para valorar el desempeño de los mismos. Respecto al personal administrativo, se aplica un baremo para cancelar un bono de productividad semestralmente, sin embargo, es necesario manifestar que el mismo se llena de manera que no perjudique al trabajador para que les puedan cancelar dicho bono. Respecto a los docentes, los mismos cumplen con un baremo de ascenso y con el tiempo que establece el reglamento del personal académico de la UPEL.

A ello se le suma que dentro de las relaciones humanas se hace énfasis en que la mayoría de los trabajadores entrevistados, se identifican con la universidad, sin embargo a juicio de los mismos escasamente los trabajadores sobre todo administrativos y obreros se identifican con la universidad, lo cual es lamentable porque puede ir en detrimento de la visión de la universidad. De igual forma se logró establecer en el vínculo sociedad-universidad se manifiesta la existencia de una serie de elementos como el caso del trabajo comunitario el cual valora las potencialidades y necesidades de las comunidades, a ello, se le suma el desconocimiento por parte de los sujetos en relación a dicha organización.

En el mismo orden de ideas, se logró concretar que dentro de la organización universitaria, se hacen presentes diversos canales comunicacionales, como el hecho de la comunicación cara a cara, directa, reciproca, escrita, en fin una serie de aspectos que se definen en función de

mecanismos inherentes a la constitución de espacios de desarrollo organizacional, donde se asocie a la promoción de un adecuado clima organizacional. De igual forma, los sujetos plantean una serie de sugerencias, dentro de las cuales destaca el empleo de la comunicación tecnológica, para lo cual se debe gestionar la mejora progresiva de la plataforma tecnológica, así como la interacción con todo el personal, con la finalidad de compenetrarse y lograr una constitución adecuada de la organización universitaria.

CAPÍTULO V

MODELO COMUNICACIONAL CENTRADO EN LA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA ORIENTADO A LA OPTIMIZACIÓN DE LAS RELACIONES HUMANAS EN LA ORGANIZACIÓN UNIVERSITARIA

Preámbulo

Generar un modelo comunicacional centrado en la programación neurolingüística orientado a la optimización de las relaciones humanas, implica la posibilidad de desarrollo del conocimiento desde la perspectiva de acción que sirve de base para comprender la realidad de las situaciones dentro del funcionamiento de estas organizaciones, de allí la necesidad de concebir conocimiento desde el entendido de la comprensión de cada uno de los hallazgos que se formularon en atención a los elementos reiterativos dentro del estudio, es necesario manifestar que el modelo sugerido, centra su atención en los aportes que emergen de la realidad y sustentan su base en la programación neurolingüística (PNL).

En este sentido, es necesario manifestar que dentro del modelo se conciben elementos tales como la interacción dentro de la organización, a juicio de Ferrater (1994), la misma se define como: “una acción recíproca entre dos o más objetos, sustancias, personas o agentes” (p. 123), esa acción recíproca debe darse de manera significativa, es allí donde la PNL se hace presente desde la constitución de igualdad y concreción de ideas, se trata de formular un respeto por las ideas de los demás con la finalidad de promover una interacción enmarcada en procesos comunicacionales significativos.

Es entonces la interacción uno de los procesos fundamentales dentro de la comprensión del proceso comunicacional, por ello, se denota como

unproceso necesario en el fortalecimiento de la comunicación es así como las definiciones de la misma se concretan en la persona como un sujeto que hace vida activa dentro de una organización y que de esa manera formula acciones que responden a su propia realidad, pero como profesional, responde a la realidad organizacional, como una manera de permear el desarrollo organizativo de la institución, desde el empleo de la comunicación con énfasis en el desarrollo humano.

En este sentido, es necesario elevar los niveles de participación, con énfasis en el desarrollo de la comunidad, en este sentido Osorio (2011) señala:

En el nivel participativo ya sea por solicitud del gobierno o por la iniciativa que toma la ciudadanía, el flujo de información es bilateral en una lógica de intercambio, a la vez que los ciudadanos tienen influencia directa sobre el diseño e implementación de la política; en este nivel tanto la obtención de la información como la inclusión del input ciudadano en la política requieren de cierta estructura de integración que da coherencia al proceso. (p. 46).

De acuerdo con lo anterior, los niveles de participación se establecen mediante la capacidad que poseen los miembros del colectivo para participar en el desarrollo de políticas, es de esta manera como el flujo de información promueve el desarrollo de una comunicación bilateral que coordine de manera lógica el intercambio de información para así diseñar las posibles soluciones que permitan darle coherencia a los eventos que se desarrollen dentro de la universidad, es de esta manera como entra en juego la PNL, al permitir la intervención de diversos actores en la construcción de políticas que obedezcan al desarrollo organizacional.

La PNL permite el establecimiento de vínculos comunicacionales que permean el proceso de intercambio de información, desde la perspectiva de la concreción del mensaje, al respecto es necesario referir lo propuesto por Bandler y Grinder (1993) quienes refieren:

Uno de los fundamentos que se propuso la PNL fue el mejoramiento de la calidad del proceso de formación, por medio

de la comunicación eficaz que debe tener el binomio gerente-trabajador y que le permitan a este último generar estados mentales estimulantes para el logro de los objetivos. También hace del proceso una formación individualizada aprendiendo a escucharlos y a observarlos. (p. 92).

A pesar de que el contexto para el cual se propone en este caso el empleo de la PNL, es necesario manifestar que la misma fortalece el desarrollo de los vínculos comunicacionales, los cuales deben existir entre el gerente y el empleado, propios de las universidades, es así como los gerentes deben ser los sujetos que desarrollen esos vínculos, con la finalidad de promover el desarrollo de una comunicación efectiva, donde se valore a todos por igual, mediante el trabajo coordinado, donde todos los sujetos participen por igual.

En este sentido, la PNL fomenta el poder de la comunicación debido a su constitución cognitiva, porque su vigencia promueve la concreción de acciones que derivan en la valoración del pensamiento humano, en este sentido, es necesario reseñar lo expuesto por Martínez (2006) quien expresa:

La PNL debe ser usada apropiadamente. No se debe partir solo del planteamiento "programarse para ser el mejor ", sino que se debe buscar el momento oportuno. Si no es así usted se puede convertir en una persona neurótica y obsesionada con el éxito. (p. 11).

El poder que da la comunicación a los individuos mediante la constitución de evidencias propias de la PNL, tratan de generar un beneficio común, de superar esas visiones individualistas que no fomentan armonía dentro de la organización, al respecto es necesario que sea un poder compartido mediante operadores propicios en razón de una comunicación fluida, asertiva, donde se promueva las definiciones del éxito compartido, que en la universidad se logren formular acciones que se enmarquen en función de situaciones inherentes a la caracterización del sujeto en relación a su

pertenencia a la organización donde se desempeña, bien sea como docente, administrativo u obrero.

Que ese desarrollo organizacional provea de procedimientos objetivos, centrados en las potencialidades de los individuos, el ingreso del personal a la universidad, además de ello promover una evaluación condicionada por el objetivismo, donde se tome en cuenta lo referenciado por Díaz (2007): “Proceso continuo, integral y participativo –a su vez, parte integrante del proceso de planeación- que permite identificar una problemática, analizarla y explicarla mediante información relevante, cuyos juicios de valor sustentan la consecuente toma de decisiones”. (p. 71), de manera que la evaluación es un proceso holístico que integra diversos factores que deben ser asumidos en el desempeño de los sujetos dentro del funcionamiento organizacional.

Los resultados de la evaluación del desempeño, serán la base para la construcción de la identidad del trabajo, ante el proceso comunicacional, pero también ante el proceso organizacional, es así como Hernández (2008) señala:

Las empresas necesitan, para ser competitivas en su sector, que los colaboradores estén identificados con la marca, con la empresa, con su cultura. El intangible que aportan las personas de una organización son su elemento competitivo más importante. Los productos siempre se pueden copiar. El carácter de una organización es lo que no se puede copiar. Y el carácter de la organización lo conforman los diferentes caracteres de todos sus colaboradores.

De acuerdo con lo anterior, es necesario manifestar que las organizaciones reclaman a diario la identidad de los sujetos, es por ello que se requiere la misma desde la PNL dado que esta última permea al sujeto y le permite el desarrollo de su carácter frente a la misión y la visión, en este caso de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, de manera que son situaciones propias de la realidad, es así como se alcanza el desarrollo organizacional y se logra permear estructuras que estaban preconcebidas

carentes de identidad, pero que deben formularse en atención al desarrollo del ser humano.

Es desde esta perspectiva que se dinamiza el vínculo entre universidad-sociedad, donde se propone el hecho de que esa realidad social que se encuentra en el contexto alrededor de la institución sea tomada en cuenta para de esa manera lograr un desarrollo de ambos entes, tanto de la universidad, como de la sociedad, y en esto la PNL actúa de manera significativa, dada su importancia en la valoración del pensamiento humano, donde se prevea la efectividad de las acciones en razón de la promoción de evidencias propias de la organización universitaria.

Allí entran en juego los canales comunicacionales, a juicio de Restrepo (2012): “Un canal de comunicación es el medio de transmisión por el que viajan las señales portadoras de información emisor y receptor” (p. 22), de manera que los canales de comunicación se orientan desde la perspectiva de los elementos que se usan dentro de la universidad para de esa manera lograr el desarrollo comunicacional, pero al mismo tiempo organizacional, es desde esta perspectiva que se controlan los procesos comunicacionales dentro de la organización.

Además de ello, dentro de la generación del modelo comunicacional, se hace énfasis en una serie de sugerencias que deben ser tomadas en cuenta, con la finalidad de perfeccionar el proceso comunicacional que se adelanta dentro de los espacios universitarios, las constituciones del mismo se encaminan hacia la consolidación de posibles evidencias que redunden en la optimización de las relaciones humanas y de esta manera se logre la concreción de fenómenos que sirvan de base en el trabajo del gerente, pero también en el cumplimiento de cada una de las funciones que posee el trabajador de la organización universitaria, donde todos sean vistos desde la igualdad de condiciones.

A continuación se disgregan cada uno de los aspectos que componen el modelo comunicacional, para de esta manera tener una visión amplia del

desarrollo del proceso comunicacional centrado en la PNL para la optimización de las relaciones humanas en las organizaciones universitarias, es necesario aclarar que se tomaron todos los fenómenos emergentes de la realidad que están constituidos en cada uno de los cuadros resumen de las categorías abordadas en el capítulo anterior.

Modelo ComunicacionalCentrado en la Programación Neurolingüística

Desarrollar un modelo comunicacional, implica adentrarse en situaciones complejas, dada la existencia de diferentes fenómenos dentro de sí, más aún si el mismo se enmarca en los postulados de la PNL, al respecto es importante manifestar que la comunicación como una manifestación propia de la realidad, hace énfasis en el intercambio de información entre dos o más personas, no obstante desde la PNL, la misma plantea un cambio de paradigma en las estructuras cognitivas, para de esa manera generar espacios que permeen las relaciones humanas y se logre su optimización, al respecto, es necesario contemplar lo propuesto por Mendoza (2014):

Como seres humanos tenemos la posibilidad de elegir. Podemos elegir qué pensamos y qué decimos. Con la ayuda de PNL es posible ser más conscientes de lo que ocurre en nuestra mente y darnos cuenta del daño que nos causamos y causamos a los demás. Con PNL es relativamente fácil iniciar un aprendizaje más positivo y reentrenar nuestra mente para así desencadenar emociones más alentadoras. (p. 14).

La PNL como teoría comunicacional, contribuye con el desarrollo de las habilidades humanas, como el hecho de fortalecer el pensamiento e inducir en él decisiones equilibradas, conformes a las exigencias del ser, es así como el sujeto se convierte en más consciente, se piensa antes de actuar y de esta manera el resultado de las acciones humanas es significativo en la realidad. De allí la necesidad de generar un aprendizaje positivo, donde incluso desde la espiritualidad misma, el individuo se integre en la

organización universitaria de manera progresiva, positiva y comprometida con sacar adelante su organización, es por ello que la optimización de las relaciones humanas es un hechos sustancial y se concreta en función de diversos factores que se sistematizan a continuación:

Interacción

La interacción es un acto de reciprocidad que se da entre los sujetos pertenecientes a una comunidad determinada, en este caso precisamente, es necesario establecer la interacción entre los sujetos que hacen vida activa dentro de la institución universitaria y promover en el grupo el desarrollo de acciones que permitan la concreción de un acto de integración, donde el jefe comprenda a sus trabajadores, y viceversa, ello permitirá la mejora de las relaciones humanas, es por esta razón que se asume la presencia de la PNL porque de esta manera se logrará un impacto significativo en las mentes de todos quienes componen la organización universitaria.

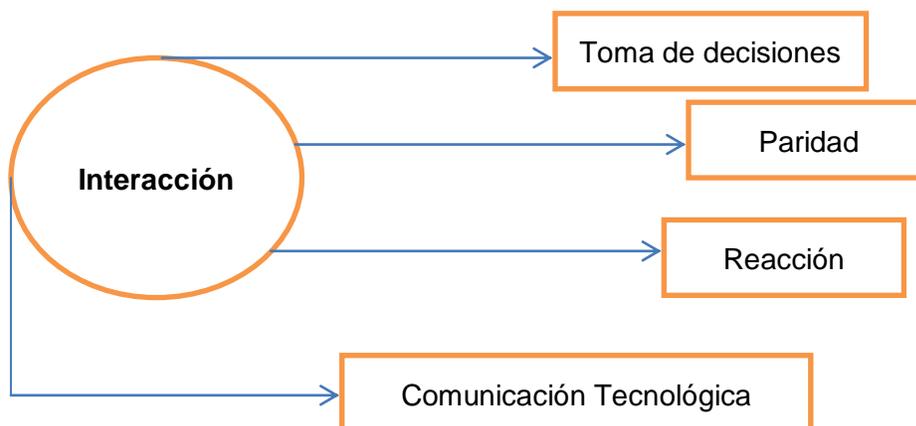


Gráfico 1.
Interacción

De acuerdo con las anteriores consideraciones, es la interacción uno de los procesos de acción recíproca con mayor connotación dentro de las

realidades organizacionales, de acuerdo con ello, es necesario señalar lo expuesto por Mendoza (2014):

Indica cualquier forma de acción mutua de dos o más personas o grupos sociales, en la que cada una de las partes orienta su conducta en función de la de la otra parte (estímulo y reacción) o bien toma como base las expectativas puestas en la otra parte (roles complementarios, definición de situaciones, etc.). (p. 72)

De acuerdo con lo anterior, es la interacción uno de los elementos que subyacen de la realidad organizacional, dada su correspondencia entre dos o más personas, este tipo de relaciones se adelantan dentro de la universidad, las mismas deben partir de un estímulo que se genere desde la parte gerencia, con la finalidad de generar altas expectativas dentro de las relaciones humanas, es así como la interacción se convierte en un espacio para desde la experiencia, rescatar aspectos de alto valor gerencial, para de esa manera dinamizar el desarrollo organizacional de la entidad universitaria, cuando se promueve la interacción desde la constitución gerencial, las personas se sienten valoradas y atraídas hacia la participación.

En este sentido, es necesario que se manifieste el desarrollo de acciones orientadas a la definición de la toma de decisiones, la cual consiste en la generación de posibles soluciones, para que mediante la participación se seleccione la alternativa de mayor rigor y que posea un impacto positivo para el medio, de esta manera se asocia la toma de decisiones con un proceso equilibrada en el desarrollo organizacional, al respecto, es necesario indicar lo propuesto por Romero (2012): “Se define como la selección de un curso de acciones entre alternativas, es decir que existe un plan un compromiso de recursos de dirección o reputación”. (p. 121), es así como la toma de decisiones se orienta en función de la promoción de compromisos que poseen los trabajadores con su entorno.

Dentro del plano de la PNL, para que se genere un proceso de toma de decisiones significativas, es necesario que se promueva la paridad, a juicio de Martínez (2006), el término se refiere a: “Relación de igualdad o

semejanza de dos o más cosas entre sí” (p. 29), de manera que es la paridad la razón ineludible para promover una interacción reiterativa dentro de la realidad organizacional, cuando se logra esa relación de igualdad entre los trabajadores y el nivel gerencial, los procesos se agilizan y se le está dando paso al empleo de la PNL, dado el rigor de atención que se debe dar a todos los entes que se desarrollan dentro de la universidad.

Es así como la PNL contribuye con el desarrollo de un proceso de toma de decisiones, donde el colectivo interviene de forma equilibrada, equitativa, con compromiso por la organización, es en este sentido, es necesario señalar que desde el proceso comunicacional se generan diferentes reacciones, en algunos casos las mismas son negativas y en otros casos son positivas, el gerente comunicador debe partir de comunicarse con la finalidad de causar dentro del grupo de sujetos reacciones positivas, ello elevará su compromiso por el desarrollo de los sucesos dentro de la organización y de esta manera se comprometerá con el desarrollo organizacional.

De manera que todos estos elementos la paridad en el proceso de la toma de decisiones, así como también las reacciones que emergen del contexto, deben enmarcarse en la promoción de una comunicación tecnológica, la cual debe ser vista como el empleo de todos los medios tecnológicos que se presentan dentro de la realidad, para lograr la generación y entrega efectiva del mensaje, en este sentido, es necesario mencionar lo expuesto por Maldonado (2012):

El desarrollo de la tecnología en cuanto a la comunicación se ha convertido en un medio muy importante para transmitir e intercambiar información por eso cada día tiene más avances por su facilidad de divulgación y amplia cobertura por esta razón estos instrumentos (televisión, radio, internet, video, entre otros) se han convertido en una herramienta fundamental para la sociedad. (p. 23).

En este sentido, es necesario manifestar que la comunicación tecnológica, es uno de los eventos que subyace de la dinámica actual, donde

se manifiesta el uso de elementos inherentes a la incorporación de la internet como la base de los procesos comunicacionales, es una de las comunicaciones con mayor rigor de efectividad, sobre todo en la actualidad, dado que los jóvenes conocen todos los códigos que se emplean para su desarrollo, además de ello, dentro de los espacios organizacionales pueden tener un impacto relevante, porque es a partir de su uso que todos los sujetos se incorporan al empleo de la misma como la base de los procesos comunicacionales.

En los momentos actuales cuando los medios de comunicación son los teléfonos inteligentes, las tabletas, los iPod, en fin, se requiere de la conformación de comunidades virtuales para de esa manera intercambiar información que contribuya con acciones que sirvan de base en el desarrollo organizacional de la universidad, si bien es cierto, en el pedagógico “Gervasio Rubio” la plataforma de internet es mejorable, es también muy cierto que mediante procesos de cogestión y de autogestión se pueden lograr recursos que contribuyan con la dinamización de una plataforma tecnológica que respalde el desarrollo de una comunicación tecnológica orientada hacia el desarrollo de acciones dentro de la organización universitaria.

Eventos para Fortalecer la Comunicación

Para el fortalecimiento de la comunicación, es pertinente que se desarrollen eventos que incidan de manera significativa dentro de la realidad organizacional, en muchos espacios, el reclamo más sentido es que no se ejecutan labores que permitan el fortalecimiento de la comunicación, por el contrario, se establecen acciones que van en detrimento de la misma, es así como se manifiesta la presencia de la PNL, en razón de contribuir con acciones que sirvan de base para la valoración de los sujetos dentro de la realidad, pero de igual forma, para comprender que cada uno de los miembros de la organización posee expectativas diferentes respecto a su

trabajo y de esta manera se deben asumir situaciones que sirvan de base en el perfeccionamiento del proceso comunicacional.



Gráfico 2.

Eventos que fortalecen la comunicación

Los eventos que fortalecen la comunicación permiten el desarrollo de la organización en todos los aspectos, es así como Belles (2009) sostiene:

Fortalecer el sistema institucional de comunicación e introducir nuevas acciones para mejorar su gestión son tareas que se imponen ante las fuertes transformaciones que día a día se operan en los ámbitos social, económico, productivo e institucional. Estas nuevas dinámicas requieren repensar algunas prácticas y concepciones arraigadas, y aportar marcos teóricos, metodologías y herramientas de comunicación ordenadas que permitan actuar estratégicamente en el trabajo cotidiano, estar preparados para enfrentar esos cambios de dinámica y abiertos a las miradas y opiniones de los diferentes actores del territorio. (p. 42).

De manera que el fortalecimiento de la comunicación se enmarca en la valoración de los aspectos actuales, en la construcción de evidencias que sirvan de base en la comprensión de situaciones adecuadas a las demandas actuales de la universidad, más aún dentro de los recintos universitarios, donde el desarrollo organizacional se asume desde la perspectiva del

compromiso, en razón de ello, es necesaria la promoción de la comunicación asertiva, desde el entendido que la misma debe ser un proceso equilibrado y armónico, donde los códigos sean formulados con base en la construcción de fenómenos orientados hacia la constitución de situaciones inherentes al respeto de las ideas del otro, es por ello, que Domínguez(2014) señala:

Es el proceso de comunicación donde se establecen relaciones que implican conductas honestas, respetuosas y positivas cuando se interactúa con otras personas. Para lograr una Comunicación Asertiva se debe tomar en cuenta las siguientes áreas: **Cognitiva:** eliminar ideas irracionales y construir un sistema de pensamientos asertivos (positivos). **Emocional:** reconocer y manejar las propias emociones y el autocontrol. **Conductual:** comunicarse de modo efectivo a través de habilidades de interacción o sociales. (p. 81).

Por tanto la comunicación asertiva hace referencia, al intercambio de información de una manera valorativa, donde se integren los valores de honestidad y respeto como base de ese intercambio informativo, es así como se desarrolla desde tres dimensiones diferentes, en el caso de la dimensión cognitiva subyace de una transformación del pensamiento humano, donde todos los elementos que intervienen allí, contribuyan con la generación de ideas asertivas. En el mismo orden de ideas, se asume desde el control que el sujeto debe tener de sus emociones, así como el caso de la comunicación efectiva mediante la conducta de interacción dentro de la realidad.

Todo ello, permea las relaciones interpersonales, las cuales contribuyen con el desarrollo de funciones dentro de la organización, las relaciones interpersonales son situaciones de intercambio que se dan día con día dentro del recinto universitario, sobre todo aquellas donde se involucran a los trabajadores con su jefe directo, en este sentido, Acuña (2012) señala:

Las relaciones interpersonales juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de las personas. A través de ellas, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato, lo que favorece su adaptación e integración al mismo. Es importante tomar en cuenta los valores más relevantes para así mejor favorecer las relaciones interpersonales. (p. 33).

En este sentido, las relaciones interpersonales son necesarias para las personas, se debe superar el aislamiento y la incivildad dentro de los contextos organizacionales, las mismas deben estar permeadas de valores sociales, los cuales se enmarcan en el respeto mutuo, la honestidad, el compromiso por la organización, en fin acciones que contribuyen con el desarrollo de la persona desde la perspectiva del desarrollo de la universidad. Respecto a la PNL, como teoría comunicacional se manifiesta la inserción de estos valores para generar el desarrollo de un proceso de comunicación equilibrado, donde se manifieste la igualdad de condiciones para todos y de esta manera se evidencie el desarrollo organizacional de la universidad.

En el mismo orden de ideas, para que se generen las relaciones interpersonales, es preciso que se asuma la valoración de los intereses comunes, desde esta perspectiva Gómez (2012) señala:

Es más aconsejable pensar la comunicación desde los intereses comunes que desde las posiciones diferentes, así lo propone la PNL. Las posiciones diferentes tienen que ver con principios filosóficos, estilo de gerenciamiento e incluso paradigmas. No importa qué tan difícil sea comunicarnos con alguien, si nos enfocamos en los intereses comunes es más fácil tener una actitud amigable. (p. 92).

En este sentido, asumir los interés comunes desde la perspectiva de la calidad humana, es necesario, porque de esta manera la comunicación surge de manera progresiva, por ello, es necesario que se manifieste el interés de fenómenos que sirven de base para que la organización se desarrolle, es así como desde la gerencia alta y media se deben proveer de acciones donde se valoren los intereses comunes, como un elemento necesario dentro de la comunicación, es de esta manera que el gerente con su estilo de administrar logrará impactar de manera significativa dentro de la realidad, por ello, la

propuesta en este caso es una actitud amigable donde se le dé el debido valor a todos los sujetos.

Los intereses comunes se logran detectar mediante la generación de actividades de investigación, el cual además de lograr la consecución de esos intereses comunes, es necesario que se manifieste el hecho de la investigación sirve de base al proceso comunicacional equilibrado, de manera que es la investigación a juicio de López (2006): “un proceso de construcción del conocimiento y divulgación del mismo mediante diferentes mecanismos de comunicación” (p. 99), de manera que la investigación se constituye primero en un proceso de construcción de conocimiento, pero además es una de las funciones con las cuales debe cumplir el sujeto dentro de la realidad.

En este sentido, la investigación mediante sus diversas actividades permite el desarrollo de procesos organizacionales adecuados y significativos que impacten de manera directa en la realidad organizacional del entorno universitario, para que se de este proceso, es necesario que se parta del desarrollo de actividades que se formulen mediante la teoría y la práctica, dado que es la teoría la que ofrece los mecanismos necesarios para contribuir con el desarrollo de una práctica significativa en la realidad, de manera que en ese intercambio de saberes se construyen mecanismos que promueven la pertenencia por la universidad y en el desarrollo de asociaciones dentro del proceso comunicacional.

Todos estos aspectos, se evidencia en función de la motivación del colectivo, además de la motivación del gerente, es en este sentido que la misma es proceso de desarrollo tanto experiencial, como lógico, en este sentido, es necesario manifestar lo propuesto por Pinillo (2010) quien destaca:

La palabra motivación deriva del latín *motivus* o *motus*, que significa ‘causa del movimiento’. La motivación puede definirse como «el señalamiento o énfasis que se descubre en una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, creando

o aumentando con ello el impulso necesario para que ponga en obra ese medio o esa acción, o bien para que deje de hacerlo». Otros autores definen la motivación como «la raíz dinámica del comportamiento»; es decir, «los factores o determinantes internos que incitan a una acción. (p. 44).

De manera que la motivación es uno de los elementos que permite al sujeto la actuación en relación del logro de un elemento determinado, es así como los sujetos cuando pertenecen a una entidad organizacional, se define mediante el entendido de la satisfacción de las necesidades propias, dentro de la organización universitaria, se presenta una serie de situaciones que requieren ser atendidas, por ello, es necesario que se atienda el hecho de que la motivación debe verse como el impulso de los trabajadores por lograr una mejor calidad en el escenario de trabajo.

Es en este sentido que la PNL toma una connotada importancia porque se relaciona con el contexto, pero también con la determinación de la motivación para el desarrollo de la organización, en este sentido, se denotan personas positivas, contestes con la misión y la visión de la misma, donde se asuma un desarrollo en atención a fenómenos específicos que se concreten en la operatividad de la comunicación, la cual debe sustentarse en las bases de acción de la comunicación asertiva.

Nivel de Participación

La participación, es uno de los procesos de excelencia democrática, donde se le da el valor a los miembros de una organización determinada, se trata de otorgarle el poder al colectivo, para de esa manera lograr la intervención de todos los sujetos dentro de la realidad, es fundamental porque cuando se promueve la participación los funcionarios se sienten importados, son valorados, actúan como un sujeto que formula situaciones inherentes al desarrollo primeramente humano, pero posteriormente profesional y organizacional, es así como la PNL formula mecanismos para la promoción de la participación dentro de las organizaciones, valorando el

pensamiento de todos los actores y formulando políticas de acción, donde la docencia, la extensión y la investigación se hagan presentes en el proceso comunicacional.

De acuerdo con ello, es necesario tomar en consideración los elementos propuestos a continuación:



Gráfico 3.
Nivel de Participación

Establecer los niveles de participación, implica adentrarse en situaciones un tanto complejas, por ello, es necesario que se asuma la participación como parte necesaria dentro de la realidad organizacional, al respecto Martínez (2006) señala: “la participación es la comunicación que se hace de un acontecimiento o suceso, así como el escrito en que se comunica; generalmente suele ser formal”. (p. 11), es así como la participación se muestra desde la perspectiva comunicacional, en función de la diversidad de pensamiento y de actitudes que se presentan dentro de la realidad, es bajo esta perspectiva que se demuestra un proceso interactivo, equilibrado y lógico, donde todos los trabajadores se vean por igual, en el mismo marco.

Desde esta perspectiva, es necesario manifestar que se desarrolle una comunicación estratégica, la cual a juicio de Massoni (2007) consiste en un: “Enfoque de la comunicación que se propone como una nueva teoría de

la comunicación estratégica que plantea abordar a la comunicación como fenómeno histórico, complejo, situacional y fluido” (p. 41), de acuerdo con lo anterior, la comunicación estratégica hace énfasis en el abordaje de una comunicación situacional y fluidos, respecto a situacional que se adapte a las necesidades presentes dentro del contexto, ello le permitirá desarrollar el intercambio de información de manera fluida.

La misma se sistematiza en atención a diversos elementos, dentro de los cuales se hace presente la intervención de todos los actores dentro del proceso de participación, es importante que para que se logre tal intervención se incentiven en razón de las necesidades de la organización, es por ello que el trabajo en equipo es el que permeará el desarrollo de un proceso comunicacional afianzado en los más excelso valores de honestidad y compromiso con el desarrollo organizacional, es así como la contribución de la PNL en el desarrollo de la comunicación estratégica se hace en función de evidencias situacionales inherentes a la constitución organización.

Uno de los procesos mediante el cual se formula el desarrollo de la participación es la cotidianidad, lo cotidiano es aquello que debido a su frecuencia se convierte en costumbre, en este sentido, es necesario referir lo expuesto por Ferrater (1994): “Característica de lo que es normal porque pasa todos los días” (p. 131), de acuerdo con lo anterior, la cotidianidad tiene su reflejo en acciones propicias para el desarrollo de la situación, al respecto es necesario manifestar que dentro de la cotidianidad de los espacios universitarios se reflejan infinidad de situaciones que deben ser valoradas para de esa manera perfeccionar el desarrollo comunicacional dentro de estos procesos comunicacionales.

Para ello, es necesario referir fortalecer el desarrollo de la competencia comunicacional, al respecto Grice (2011): “La competencia comunicativa es la habilidad del que utiliza la lengua para negociar, intercambiar e interpretar significados con un modo de actuación adecuado” (p. 41), de acuerdo con lo anterior, la competencia comunicacional, es aquella que demuestran los

sujetos en relación al empleo asertivo del lenguaje, por lo cual es necesario manifestar que la PNL promueve el intercambio y la interpretación de situaciones que redunden en el perfeccionamiento de la organización universitaria.

Por ello, es necesario que esa competencia comunicacional se desarrolle desde la perspectiva de los precedentes administrativos, asumiendo los mismos desde las funciones básicas de la gerencia, donde se hace énfasis en: la organización, planificación, ejecución y control, cada una de estas funciones se manifiestan en función de la determinación de la previsión de acciones dentro de la organización, así como plasmar los mismos dentro de la planificación, donde se considera la administración de los recursos para el desarrollo de tal fin, de igual forma, es preciso referir la ejecución adecuada desde el cumplimiento de lo planificado y la introducción de diversos elementos en el desarrollo del control, donde se apliquen los correctivos necesarios dentro de la organización universitaria.

Todo ello, hace énfasis en el establecimiento de los niveles jerárquicos Gavilanes (2012), lo define como: “La dependencia y relación que tienen las personas dentro de la empresa”. (p. 21), de acuerdo con lo anterior, los niveles jerárquicos se establecen en función de la relación que posee la persona con la organización, es así como institucionalmente hablando, existe la alta gerencia, la gerencia media, quienes en una relación de correspondencia día con día deben desarrollar procesos comunicacionales que redunde en el perfeccionamiento de la organización.

Es importante destacar que en algunos casos existen profesores que no poseen cargos administrativos, los mismos pertenecen a la gerencia media, dada su ubicación en los departamentos académicos, de allí que la permeabilidad de situaciones se orienta en función de situaciones inherentes a la construcción de fenómenos que redunde en el perfeccionamiento humano, de igual manera, el desarrollo organizacional se evidencia en función de la comunicación que se desarrolle dentro de los diversos grupos en la realidad.

Vínculos Comunicacionales

Los vínculos comunicacionales se establecen en función de fenómenos que subyacen en función de determinadas situaciones dentro del desarrollo organizacional, por ello, es necesario referir lo expuesto por Colina (2013) quien destaca:

En todas las instituciones educativas existe la comunicación organizacional entre todos los miembros que la conforman, ya sea personal directivo, administrativo, docente, obrero, estudiantil, representativo (comunidad en general). Y que para que exista una comunicación de calidad se deben tomar en cuenta los diferentes elementos para la transmisión del mensaje y su correcta interpretación. Existen diversas formas de transmitir las ideas y de esta misma forma canalizarlos, ya sea verbal, escrita, mediante señas o visuales (videos, fotos, entre otros), a través de internet la cual es un recurso muy importante en la actualidad y a la vez muy utilizado. Siendo la comunicación organizacional un factor primordial en el día a día de todo ser humano, desde el nivel institucional y empresarial. (p. 42).

De manera que es la comunicacional organizacional, uno de los elementos que toman en cuenta los vínculos comunicacionales, es así como se requiere que se establezcan vínculos entre los diferentes entes que se desarrollan dentro de la universidad, todo ello con énfasis en la construcción de fenómenos que se destaquen en función de evidencias que redunden en la generación de un proceso comunicacional de calidad, es por ello que la misma se orienta en función de los fenómenos que dinamizan el clima organizacional dentro de la entidad universitaria.

Al respecto es necesario referir las consideraciones contempladas en el presente gráfico:

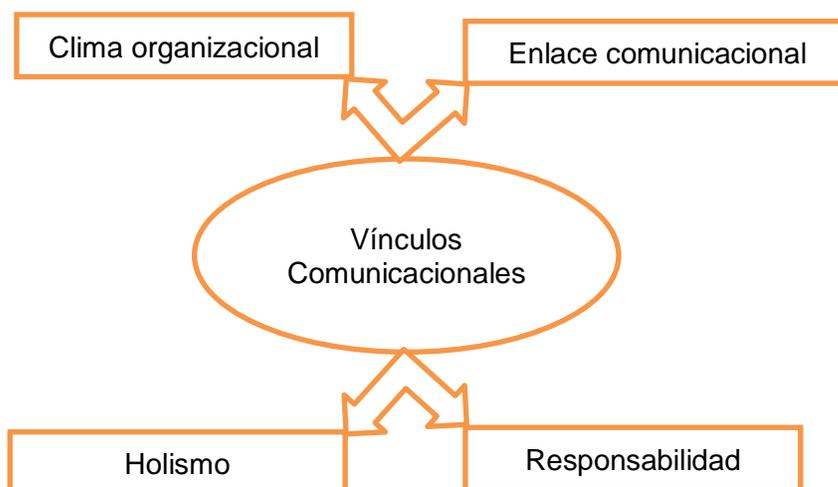


Gráfico 4.
Vínculos Comunicacionales

De acuerdo con las consideraciones previamente referidas, es necesario que se desarrollen los vínculos comunicacionales, es así como se evidencia el hecho de valorar el clima organizacional, el cual debe mostrarse de una manera armónica, equilibrada donde se evidencie el compromiso de los miembros de la organización en relación al desarrollo de opciones que sirven de base para la proyección de la universidad, al respecto Salazar (2009) señala: “ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. Se refiere tanto a la parte física como emocional” (p. 121).

De manera que el clima organizacional, se define mediante el ambiente que se desarrolla en la universidad, por ello, es necesario mantener la motivación como base de opciones que sustente el desarrollo organizacional, es por ello que se deben redimensionar las consecuencias en la administración del personal, para de esa manera lograr asumir una visión crítica del trabajo organizativo. Por ello, debe existir un enlace comunicacional, el cual se debe orientar en función de los niveles jerárquicos que se presentan dentro de la organización, se deben establecer en función de las necesidades, pero de igual forma, asumir las expectativas de los

trabajadores para de esa forma lograr un impacto significativo dentro de la realidad.

De allí la necesidad de contribuir con una comunicación holística dentro de los espacios organizacionales, al respecto Domínguez (2014) señala:

La comunicación holística es una tendencia que permite entender los eventos desde el punto de vista de las múltiples interacciones que los caracterizan, mediante una actitud integradora y una teoría explicativa que orienta hacia una comprensión de los procesos, de los protagonistas y de sus contextos.(p. 32).

En atención a lo anterior la comunicación holística surge como una tendencia que permite la interacción entre todos los miembros de la comunidad universitaria, es de esta forma que se denote la comunicación como un todo, donde se integren los diversos procesos que permitan valorar los elementos inherentes al proceso comunicacional, dentro de los contextos organizacionales el desarrollo de la comunicación holística en la actualidad, es casi nulo, sin embargo, se requiere de la PNL, para de esta manera lograr el desarrollo integrado de los procesos comunicacionales dentro de la realidad universitaria.

Por ello, es necesario referirse al desarrollo de la comunicación desde una perspectiva responsable, donde la información se intercambie de manera significativa, es decir, donde se manifiesten ideas que redunden en el realce de la organización universitaria, relacionando todos los actores y promoviendo un proceso participativo de intercambio de información, es así como la comunicación responsable trata del respeto por el otro y de la comprensión del mensaje, además de la valoración de todos los entes que se encuentran involucrados dentro del contexto organización, es así como la comunicación como proceso reconoce las potencialidades del individuo, para de esa manera lograr constituir un adecuado desarrollo organizacional en las universidades.

Poder de Comunicación

El poder que da la comunicación dentro de los contextos comunicacionales, hace énfasis en la consecución de situaciones que permiten verificar los canales comunicacionales, en función del flujo de información que surja, es así como se establece el poder de la misma, al respecto Pérez (2011) sostiene:

El poder de la comunicación es tan fuerte que no solo puede curar sino también matar. No es una exageración: la palabra hiera, la palabra mata. Si alguien tiene alguna duda, que pruebe a gritar “¡Fuego!” en un teatro o en una discoteca abarrotada de público. Lo más probable es que al día siguiente salga el titular en la crónica de sucesos. (p. 45).

De acuerdo con lo anterior, se denota como el poder de la comunicación es incalculable, porque la constitución del lenguaje bien sea oral o escrito, puede generar impactos sustanciales dentro de la realidad, es así como la misma subyace de las connotaciones que la comunidad le da a la misma, en este sentido, el poder de la comunicación dentro de la organización universitaria puede verse como la constitución de fenómenos empleados por los gerentes, para de esta manera guiar el desarrollo de acciones que permitan la consecución del éxito, sin embargo, es necesario que se afiancen situaciones en función de la valoración de la información, para que el éxito surja de una comunicación honesta.

En atención a ello, es preciso que el poder de la comunicación obedezca a los presentes lineamientos:

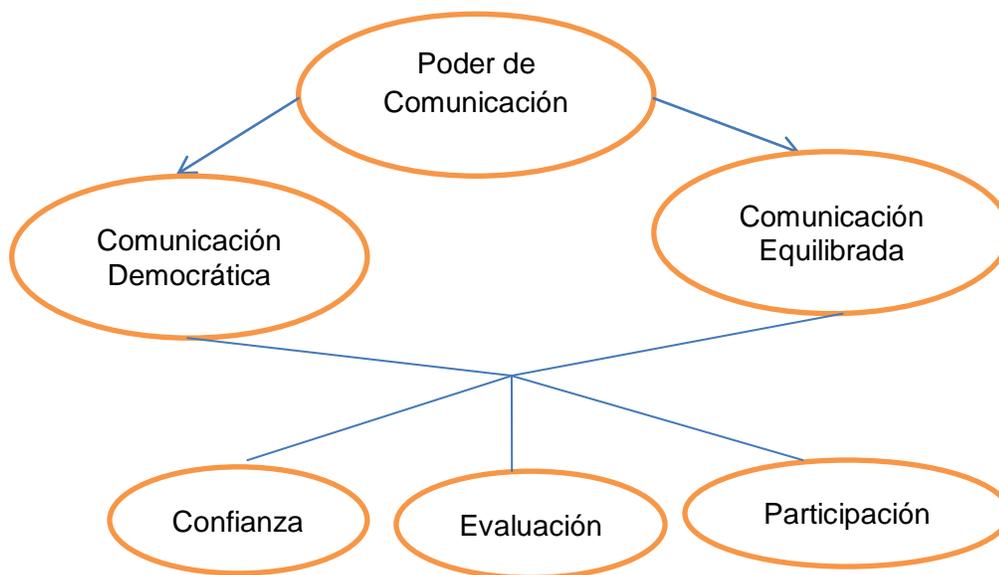


Gráfico 5.
Poder de Comunicación

De acuerdo con lo anterior es necesario asumir el poder de la comunicación desde dos perspectivas conjuntas, como lo es el caso de la comunicación democrática y de la comunicación equilibrada, respecto a la comunicación democrática, es necesario manifestar que la misma busca plantear la igualdad de acciones dentro de la comunidad, es así como se manifiesta en función de determinaciones propias de la igualdad de condiciones para determinar una comunicación asumida desde la perspectiva del respeto, donde el mensaje sea equilibrado sin afectar las susceptibilidades de quienes están involucrados en el mismo.

Esas manifestaciones se demuestran en función del desarrollo de una comunicación equilibrada, donde se manifieste el compromiso de los jefes en función de situaciones propiamente dichas dentro de la realidad, desde esta perspectiva, es necesario manifestar que el equilibrio se denota en función de dimensiones propias de la realidad organizacional, es así como esas determinaciones se observan en función de mecanismos, como la confianza

que se debe promover en el grupo de empleados, para de esa manera lograr la constitución del desarrollo organizacional.

De manera que el proceso comunicacional debe verse como un marco para la valoración de las acciones, lo cual puede verse reflejado en el desarrollado del proceso de evaluación, asumido como una perspectiva holística, donde se manifieste el compromiso de los sujetos por la organización universitaria, es así como los jefes deben demostrar pertenencia en función de las manifestaciones que se consideren funcionales para la dinamización de la comunicación, en relación a los canales que se empleen en la transmisión de la información. En el mismo orden de ideas, se hace presente la participación como uno de los procesos que dinamizan la comunicación democrática y equilibrada.

Ingreso de Personal

El ingreso del personal a la universidad, desde siempre ha sido un tema que representa dilemas para quienes se encuentran dentro de la estructura de la misma, es así como se hace necesaria la inserción de fenómenos que sirvan de base para orientar procesos equilibrados, significativos, donde prime la valoración de las capacidades de quienes optan a ingresar como trabajadores del instituto, es así como las manifestaciones se orientan en función de la cultura organizacional, la cual se desarrolla con énfasis en acciones propias de los directivos, como una forma de corregir las acciones se manifiesta el hecho de asumir las competencias de los aspirantes a trabajadores, para fortalecerlas y de esta manera sustituir vicios que se hacen presentes dentro de la realidad organizacional, es así como las determinaciones que se presentan en este caso, se sistematizan mediante el siguiente gráfico:

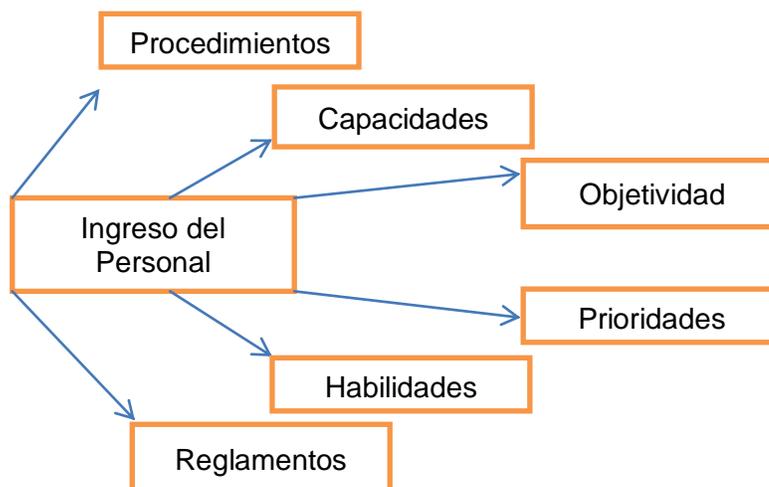


Gráfico 6.
Ingreso del Personal

El ingreso del personal a la universidad debe verse desde las necesidades de la organización, generalmente en las organizaciones institucionales se hacen presentes requerimientos, que con base en las vacantes demandan el ingreso de personal como trabajadores, bien sea como personal docente, administrativo o de servicio, es necesario superar los vicios que se han presentado y para ello, es fundamental el empleo de la PNL, dada la importancia de la misma para transformar estructuras cognitivas, de esa manera se concretan acciones que logran cambiar la imagen de la organización y promover el desarrollo de la misma desde quienes se encuentran dentro de la misma.

En este sentido, es necesario asumir la transformación de los procedimientos, donde se haga valer las normas que están establecidas incluso en la Ley Orgánica del Trabajo, por ello es necesario que los procedimientos se desarrollen desde diferentes perspectivas, pero siempre valorando las habilidades y destrezas del aspirante, en el caso del docente que se valore su formación para desempeñarse como tal en el área que se requiere, en el caso de los administrativos que las competencias que

demuestren sean inherentes al cargo al cual está aspirando y en el caso del personal de servicio, que se manifieste en función de los requerimientos físicos que demanda el cargo a ocupar.

Las capacidades de quienes aspiran a integrar la planta de trabajadores de la universidad deben demostrar las capacidades que se requieren para ocupar el cargo al cual están aspirando, donde se supere el amiguismo y la familiaridad, pero también, donde se le dé el valor debido a la persona, por ello, es fundamental que los gremios actúen como oposición al patrono y de esta manera se consoliden acciones que sirvan de base para eliminar la negociación que se hace en el ingreso del personal a la universidad. Es así como se reclama un proceso objetivo de conformación para el ingreso del personal, donde se asuman las capacidades del aspirante pero también que se demuestre el compromiso de quienes se manifiesten en función de situaciones propios de la realidad organizacional de la universidad.

El hecho de establecer prioridades dentro de la constitución del ingreso del personal, es necesario, dado que en algunas oportunidades se ha demostrado que ingresan personal, sin ser requerido, lo cual hace que se afecte la estructura organizacional, es así como las manifestaciones del funcionamiento propio de la universidad, en este sentido, es necesario que se formulen opciones que sirvan de base para la concreción de fenómenos inherentes a las necesidades del instituto, las cuales por lo general surgen de las jubilaciones, incapacidades o de la demanda en la oferta académica, es así como las situaciones deben enfocarse hacia la construcción de una cultura de ingreso donde se manifieste el respeto por el requerimiento.

Uno de los fenómenos que debe ser tomado en cuenta son las habilidades de las personas que desean ingresar, para nadie es un secreto que en algunas ocasiones se ingresa personal sobre todo en el de servicio, y cuando logran ingresar fijos comienzan a introducir reposos, lo cual hace que se tenga que contratar suplentes y así se altera el funcionamiento organizacional. La PNL fomentará en quienes ingrese su compromiso y

pertenencia por el desarrollo de las acciones que constituyan fenómenos inherentes a la constitución del desarrollo organizacional. Donde la universidad se vea como un sitio al cual el sujeto valora, aprecia y respeta.

Por ello, es necesaria la aplicación de los reglamentos con la finalidad de promover acciones que constituyan una objetividad significativa y de esta manera respaldar un proceso comunicacional, cuyas relaciones humanas se asuman desde la perspectiva de la crítica reflexiva, donde el ingreso del personal satisfaga a todos los miembros de la organización y no de malos entendidos a quienes pertenecen a la organización.

Evaluación

La evaluación es uno de los procesos que se adelantan dentro de las organizaciones, para la valoración del desempeño, es así como se requiere para establecer fenómenos que sirvan de base en la constitución de evidencias que puedan permitir el redimensionamiento de la realidad, a los efectos Rivera (2013) destaca:

La evaluación del desempeño es un instrumento que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual. Este sistema permite una medición sistemática, objetiva e integral de la conducta profesional y el rendimiento o el logro de resultados (lo que las personas son, hacen y logran). (p. 102).

De manera que la evaluación dentro de la organización, se establece en función de mecanismos que se orientan a verificar el cumplimiento de los objetivos trazados y el logro de las metas propuestas, dentro de la universidad, uno de los instrumentos que se deben valorar dentro del proceso evaluativos, es el cumplimiento del plan operativo, porque en el mismo se desarrollan situaciones que logran apreciar el trabajo anual de la dependencia que se esté evaluando. Es en este sentido que la evaluación cobra una importancia significativa, dada la necesidad de accionar dentro de

la organización, la misma actúa como una herramienta regulatoria y de allí la relevancia de su aplicación dentro de la universidad.

Por ello, el autor considera pertinente el planteamiento de los siguientes elementos que inciden dentro de la administración del proceso de evaluación y que desde el aporte de la PNL debe ser considerado para su aplicación dentro de la realidad:

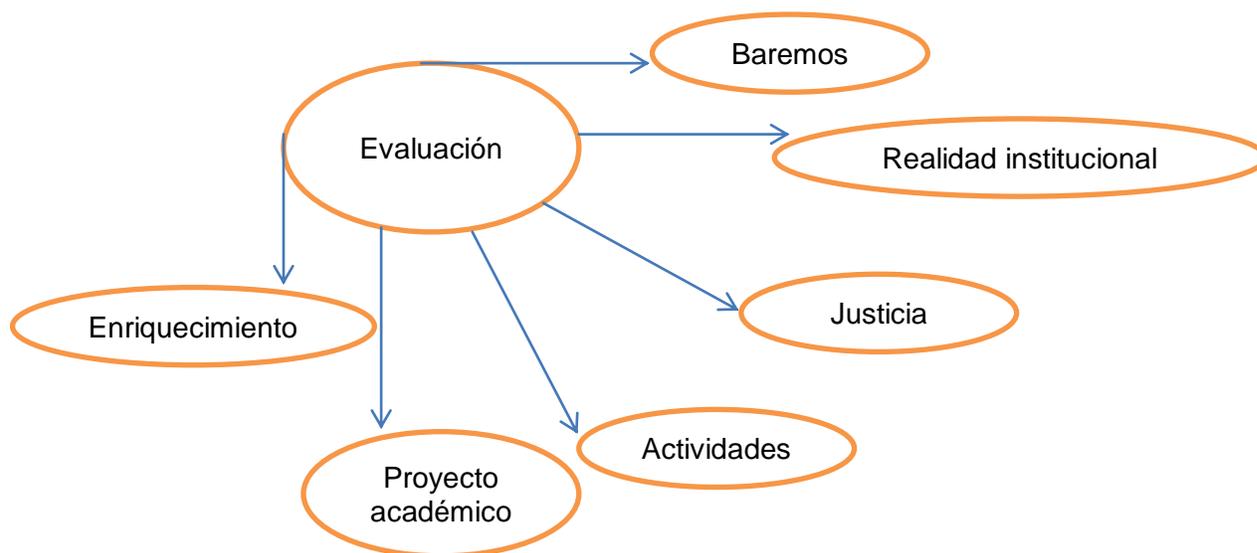


Gráfico 7.
Evaluación

Tal como se logra apreciar el desarrollo de la evaluación debe cumplir con una serie de elementos que se formulan en función de evidencias propias de la realidad, es así como se asume la necesidad de la incorporación de los baremos, a juicio de Rivera (2013): “Es importante hacer uso de medidores, (costo, calidad y oportunidad), puesto que si no los hay no será fácil cuantificar el desempeño. Si no los tiene, tendrá entonces que corregir y no prevenir, obteniendo resultados ineficientes” (p. 105). Tal como se logra apreciar, es pertinente el uso de los medidores, en este caso, el uso de los baremos es fundamental, sin lugar a dudas se requiere de un

redimensionamiento de los mismos, con la finalidad de valorar realmente el desempeño del personal que labora dentro del instituto.

Es importante que la evaluación se desarrolle en función de la realidad institucional, en este caso, es importante detenerse, dado que los baremos han sido diseñados y consolidados por sujetos en muchos casos ajenos al funcionamiento de la universidad, por ello, es necesario que se formulen opciones donde se valore lo que sucede en la institución y como bien sea el profesor, el administrativo o el obrero asumen esta realidad, ello, hace que los sujetos asuman la promoción de la pertenencia, con énfasis en la consolidación de acciones que permitan el desarrollo de la institución, en este sentido, es necesario referir lo expuesto por Rivera (2013): “Partir de la valoración del contexto de la organización es necesario, porque en los medidores se debe registrar la correspondencia del trabajador con su sitio de trabajo, es así como se determina un alto desempeño” (p. 107).

De manera que la valoración contextual, asume el desarrollo organizacional, como una meta dentro de sus consideraciones, por ello, es necesario que dentro de la evaluación se considere una visión justa y equitativa, donde se supriman de la práctica esos elementos castigadores que emergen de las realidades valorativas organizacionales, por ello, es necesario que la justicia se asuma como un valor que redundará en un funcionamiento integro de la estructura organizacional, en este sentido, Rivera (ob. cit) sostiene: “las evaluaciones justas han ido quedando relegadas, el poder se impone y hace que la valoración de los empleados se haga mediante estándares preconcebidos” (p. 108).

Tal como se logra evidenciar la justicia es uno de los elementos que se deben redimensionar dentro de la realidad, para de esa manera lograr evaluaciones justas que redunden en la mejora de la comunidad universitaria, ello, se logra mediante el desarrollo de actividades que involucren a los miembros de la organización, donde se manifieste el verdadero valor de la evaluación y la responsabilidad que se tiene a la hora

de desarrollarse, es fundamental, dada la importancia que se consolida en función de evidencias propias de la dinámica universitaria, esas actividades deben demostrar la capacidad del sujeto para demostrar su impacto dentro de la realidad organizacional.

La consideración de la evaluación por parte de los trabajadores, hacen que aquellos con formación educativa, se tracen su propio proyecto académico, donde se consideren situaciones de enriquecimiento de su propia estructura cognitiva, con el compromiso que ello los hará mejores personas y mejores profesionales, todo ello con énfasis en la construcción de evidencias propias de la realidad, es así como la evaluación del desempeño es ineludible en la optimizaciones de las relaciones personales.

Identidad

El sentirse identificado con la estructura organizacional a la cual pertenece, se manifiesta en función de ese sentimiento que demuestran los sujetos en razón de opciones que sirvan de base para comprender la dinámica de la misma, es así como Pizarro (2010) señala:

Crear identidad es una de las claves para hacer perdurar una empresa. Por ello, todas las compañías deben esforzarse por contar con la máxima claridad en sus principios, visión y misión. Establecer una identidad permite darle un enfoque a la organización, entender mejor cuáles son las metas que se pretenden alcanzar y entregar a la sociedad una carta de presentación. (p. 97).

En atención a lo anterior, la identidad es de fundamental importancia dentro de la organización, dado que de la misma se desprende la comprensión de la misión y la visión, es así como estas definiciones subyacen de la realidad, de manera que es desde allí de donde surge el enfoque de la organización, por ello, es necesario que en el instituto, como una entidad formadora de universitarios, se debe enfocar en la generación de mecanismos que redunden en la promoción de evidencias propias de la

institución, es en este punto donde los trabajadores demuestran su nivel de pertenencia a la organización.

Por lo anteriormente descrito, es necesario referir la información contenida en el presente gráfico:

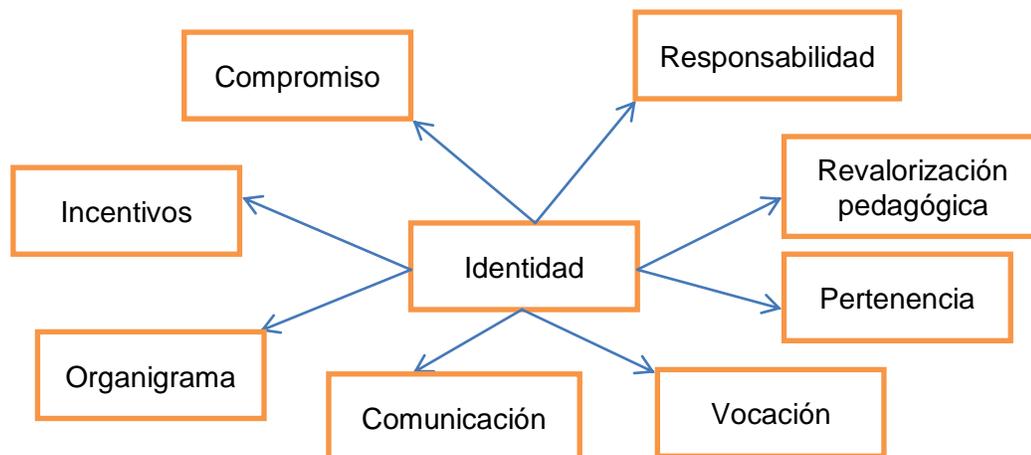


Gráfico 8.
Identidad

Tal como se anunció en líneas anteriores, la identidad es el fenómeno que permite la promoción de opciones que den paso a la promoción del enfoque estructural organizacional, es así como se manifiesta el compromiso organizacional, a juicio de Robbins (2009) el mismo hace énfasis en:

El grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener su relación con ella. Por tanto, involucramiento en el trabajo significa identificarse y comprometerse con un trabajo específico, en tanto que el compromiso organizacional es la identificación del individuo con la organización que lo emplea. (p. 79).

Tal como se logra apreciar, cuando el trabajador formula en su desempeño evidencias que constituyan demostrar el interés del trabajador por el desarrollo organizacional, es desde esta perspectiva como desde la disposición del trabajador, se manifiesta el compromiso del sujeto en función de demostrar un desempeño óptimo y efectivo que redunde en el desarrollo

exitoso de la organización. Asociado a tal fin, es necesario manifestar que se encuentra otro de los elementos, como es el caso de la responsabilidad de los trabajadores, la cual debe verse reflejada en el cumplimiento de las actividades de manera puntual, el desarrollo organizacional comprende un sinfín de aspectos valorativos de la realidad, los cuales se consolidan en razón de formular acciones propicias del desarrollo organizacional.

Todo ello conduce a la revalorización pedagógica, la cual consiste en retomar las acciones de formación dentro de la estructura organizacional, se debe promover un proceso de desarrollo organizacional, donde se manifieste un proceso de enseñanza y se refleje un proceso de aprendizaje, por parte de los trabajadores implicados dentro de la institución universitaria, además de ello, es necesario manifestar que el conocimiento se construye día con día y como tal, dentro de esta entidad es necesario asumirla para de esa manera promover el desarrollo de universidad.

En este sentido, dentro de la identidad también interviene elementos tales como la pertenencia, a juicio de Gómez (2012): “el sentido de pertenencia conforma el ciento por ciento del desempeño del empleado y, además, representa el 70 por ciento del funcionamiento de la empresa” (p. 36), es de esta manera que se logra establecer que cuando un sujeto se encuentra comprometido con esta realidad, se manifiesta el hecho de formular opciones que sirven de base para la promoción de la organización es así como el mismo se demuestra en función de la disipación de las necesidades de los trabajadores.

De igual manera la vocación de los trabajadores intervienen en la constitución de la identidad de los trabajadores, por ello, Regalado (2012) sostiene:

El arte de atender de manera especial y natural a un cliente, sea externo o interno. Ello requiere de nosotros mayor proactividad, es decir, adelantarse a los hechos, tomar la iniciativa y no esperar, de manera reactiva, que los clientes nos soliciten cada uno de los servicios que necesiten satisfacer. (p. 62).

La vocación más allá que un evento inmerso en la parte psicológica del trabajador, es el aspecto que orienta el desarrollo efectivo de los elementos inherentes al trabajo encomendado, es así como las determinaciones de la vocación se traducen en la actuación sublime del desempeño, porque los sujetos que poseen vocación demuestran amor por trabajo y como tal son efectivos en la ejecución de sus trabajos, es así como la vocación se convierte en un aliado favorable para establecer la identidad del personal dentro de la organización universitaria.

En este sentido, es necesario que se desarrolle una comunicación acorde con lo establecido en los parámetros de la PNL, donde se valoren las expectativas del trabajador, cuya perspectiva, se enmarca en la posibilidad de concretar acciones que sirven de base para las definiciones de un proceso organizacional, donde la equidad se asuma como parte esencial de los procesos comunicacionales dentro de la organización, en este sentido, Gómez (2012) afirma: “La comunicación también puede ser entendida como el proceso de producción, circulación y consumo de significados entre una organización y sus públicos”. (p. 42), en este sentido, el intercambio de información funge como uno de los elementos necesarios en la construcción de la identidad de la persona.

Dentro de esta comunicación organizacional, es preciso asumir la construcción de un organigrama que permita demostrar la sistematización del trabajo dentro de la organización y esta sea la manera adecuada de otorgar beneficios e incentivos a los trabajadores, ello dinamiza la construcción de la identidad y de esta forma el trabajador se siente más a gusto con el trabajo que se encuentra desarrollando, en este sentido, las manifestaciones sociales, se advierten en función de mecanismos que sirvan de base para generar un procesos sistemático de revalorización del trabajador.

Universidad-Sociedad

La universidad es una de las instituciones que desde tiempos de la colonia, han existido como un mecanismo de apoyo a la sociedad, es desde allí donde se dan los parámetros para desarrollar la sociedad del conocimiento, de allí la necesidad de establecer una correspondencia entre ambos contextos, dado que la universidad requiere de la sociedad y viceversa, para de esta manera lograr la constitución de un pleno desarrollo comunicacional, donde se valoren las relaciones humanas, a los efectos, es pertinente procurar la comprensión del presente gráfico:

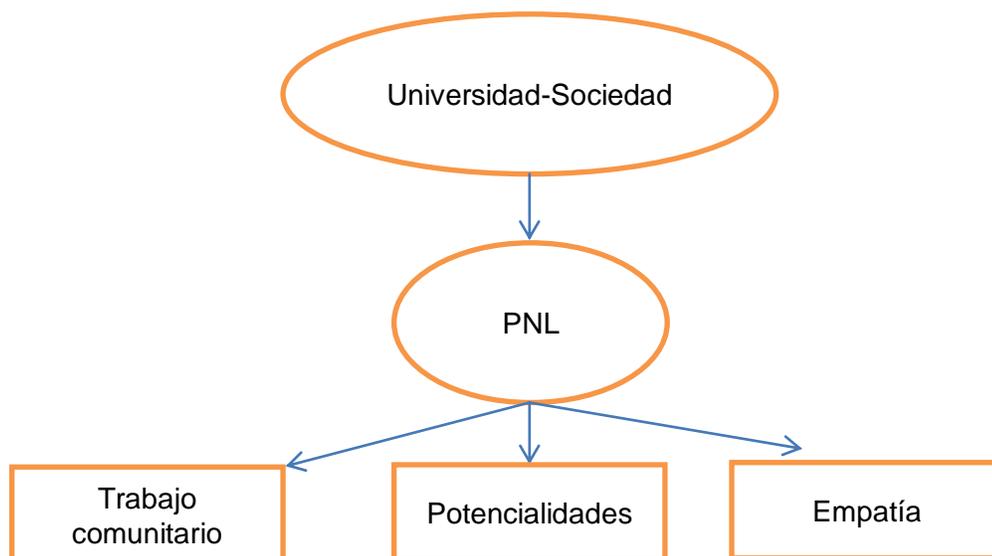


Gráfico 9

Universidad-Sociedad

Para el abordaje del vínculo sociedad-universidad, el autor considera conveniente el empleo de la PNL, dada su importancia en la valoración de la comunicación dentro de los espacios institucionales, por ello, es necesario referir lo expuesto por Pizarro (2010) quien señala:

La Programación Neurolingüística es una escuela de pensamiento pragmática que provee herramientas y habilidades para el

desarrollo de estados de excelencia en comunicación y cambio. La teoría actual de la Programación Neurolingüística (PLN) nos dice como codificar el aprendizaje y las experiencias dentro de nuestro cerebro, lo cual afecta significativamente nuestra conducta. (p. 32).

En este sentido la PNL como escuela de pensamiento, asociada a la comunicación es uno de los fenómenos necesarios dentro de la realidad universitaria y social, de manera que desde allí se da el sustento para que la universidad formule políticas que impacte de manera significativa dentro de la realidad comunitaria, uno de los aspectos que permean esta situación, es la existencia del trabajo comunitario, o como se contempla en la ley, el servicio comunitario, el cual promueve el desarrollo de estudiantes prestadores de servicio dentro de las comunidades, donde se adelantan proyectos de investigación para determinar posibles debilidades y desde la universidad se logra fortalecer tal situación.

En este sentido, es preciso que tanto docentes, como estudiantes y miembros en general del personal de la universidad, se aboquen a la detección de las potencialidades de la sociedad, como una forma de valorar los beneficios que se encuentran a lo externo y pueden convertirse en una fortaleza a lo interno, por ello, es necesario que se manifieste el hecho de que los mismos contribuyan con el desarrollo, no sólo de la universidad sino de la sociedad en general, al respecto Gómez (2012) señala: “La PNL pone de relieve que además de para comunicarnos, nuestro cerebro utiliza el lenguaje para ordenar los pensamientos, las ideas y las emociones”. (p. 49).

En este sentido, desde la PNL se logra asumir esa valoración que poseen los contextos sociales y que pueden ser el punto de partida para el desarrollo de la universidad, uno de los aspectos que se formulan en este caso es la empatía, donde se demuestra que el sujeto manifiesta su disposición de apertura para la construcción de escenarios propicios donde el conocimiento sea la base en el desarrollo de acciones conjuntas, y donde

se logre establecer un significado contextual de la universidad dentro de la sociedad.

Canales Comunicacionales

Los canales comunicacionales parten de la forma como se desarrolla la comunicación dentro de las entidades universitarias, es así como esas formas son propias dentro de la puesta en marcha de la PNL, donde se formulan opciones que sirven de base en la atención para la construcción de fenómenos que subyacen de la realidad misma de las instituciones, debido a la cantidad de evidencias que se generan en una organización determinada, es necesario formular acciones que permitan la construcción de posibles escenarios donde se de paso a la concreción de fenómenos dentro de la realidad, en este sentido, es pertinente plantear la presente sistematización:

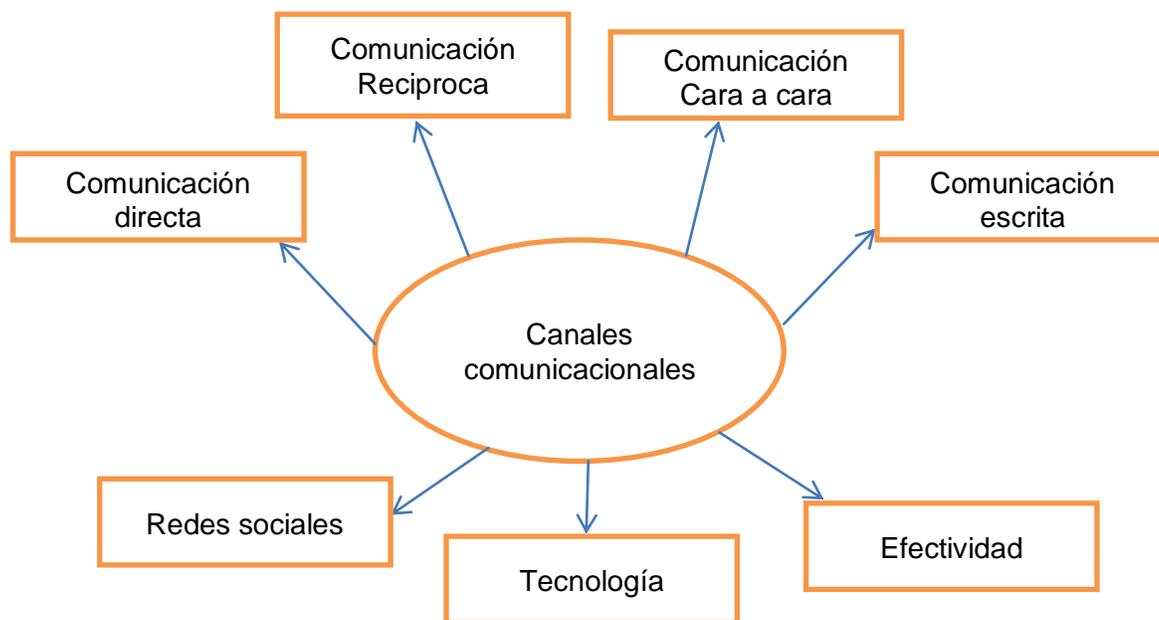


Grafico 10
Canales comunicacionales

Desde la reconstrucción de los hallazgos es pertinente manifestar que se considera como uno de los canales comunicacionales, la comunicación directa, la misma a juicio de Sartori (2012) es

El modo de comunicación humana, que se da mediante una lengua natural (ya sea este oral o signada) y que está caracterizada por la inmediatez temporal. En la comunicación directa la producción del mensaje por parte del emisor y la comprensión del mismo por parte del receptor es simultánea y se produce mediante la relación interpersonal. (p. 78).

De manera que la comunicación directa es aquella que se da ínsitu, es decir, se produce el mensaje y en el mismo momento el receptor lo comprende, lo cual es ideal desde los postulados de la PNL porque la comprensión de lo comunicado contribuye con la apertura de la información y su posible retransmisión a otros actores dentro de la organización. En el mismo orden de ideas, es necesario hacer mención a la comunicación recíproca, la misma a juicio de Gómez (2012): “Es aquella en la que se posibilita el intercambio de funciones entre el emisor y el receptor (pueden cambiarse los roles)”. (p. 111), de manera que esa reciprocidad se evidencia en el cambio de roles, lo cual favorece el desarrollo de la PNL.

A ello, se le suma la existencia de la comunicación cara a cara, la cual a juicio de Pizarro (2010): “es básica para crear un vínculo con los demás. La comunicación en un contexto de tú a tú, o en una reunión de equipo, produce un intercambio de energía que mejora la experiencia humana”. (p. 42), de esta manera es necesario comprender que la comunicación cara a cara permite dentro de la organización la valoración del otro y la superación de posibles sesgos que se generan en una comunicación no presencial.

De igual forma, es necesario insertar dentro de los canales comunicacionales, la comunicación escrita a juicio de Gómez (2012):

No está sometida a los conceptos de espacio y tiempo. La interacción entre el emisor y el receptor no es inmediata e incluso puede llegar a no producirse nunca, aunque aquello escrito perdure eternamente. Por otro lado, la comunicación escrita

aumenta las posibilidades expresivas y la complejidad gramatical, sintáctica, y léxica, con respecto a la comunicación oral entre dos o más individuos. (p. 91).

De manera que la comunicación escrita es aquella que constituye la duración del mensaje, aunque la entrega del mismo no haga de manera inmediata, es así, como su valoración se formula en función de evidencias de complejidad gramatical, situación que enriquece el enfoque de la PNL, por su rigurosidad en el compromiso con el cual se trata el mensaje, de manera que los canales comunicacionales se muestran desde diferentes perspectivas, para que el sujeto en medio de su experiencia comunicacional seleccione aquel que la situación amerite.

A ello, se le suma el empleo de las redes sociales, las cuales gracias a la existencia de la tecnología, permiten entablar una serie de eventos comunicacionales e interactivos, donde se evidencia una posible constitución de información que en muchos casos no es formal, pero si es efectiva, por esta razón muchas de las actuales organizaciones poseen sus cuentas en diversas redes sociales, lo cual permite a la comunidad mantenerse informada y promocionar los beneficios de impacto para la sociedad, esta es una de las razones por las cuales la PNL dinamiza el campo comunicacional, en función del empleo y valoración de la tecnología.

Sugerencias

Los aportes en el campo comunicacional son muy variados, los mismos se muestran como un compendio dentro de la realización de evidencias que sirven de compromiso en el desarrollo de la sociedad, por ello, se considera importante la generación de este apartado, en el cual se asumen las sugerencias para que el proceso comunicacional se redimensione dentro de la organización universitaria, de esta manera las contemplaciones que allí se prescriben se sistematizan en el siguiente gráfico:

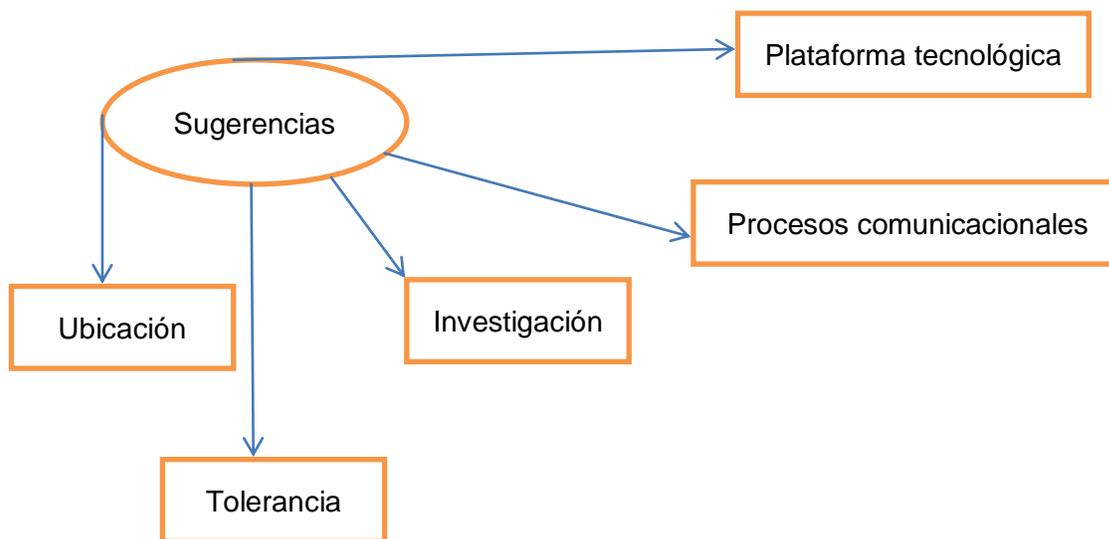


Gráfico 11.
Sugerencias

En el marco de las sugerencias que se asumen desde la perspectiva de la aplicación de la PNL, es necesario manifestar que la comunicación dentro de las entidades universitarias, debe contemplar la inserción de una plataforma tecnológica que favorezca el uso de elementos de estas índole y donde la información pueda ser ubicada con mayor facilidad. A ello, se le suma la valoración de los procesos comunicacionales, donde se asuma desde la misma perspectiva el emisor, el receptor, el mensaje, el código, en fin los procesos inherentes a la constitución comunicacional.

Otro de los elementos que se deben considerar dentro de la realidad, es que se formulen acciones que sirvan de base en la ejecución de procesos de evaluación donde se levanten diagnósticos, que permitan posteriormente el logro de evidencias adecuadas a la realidad, en el mismo orden de ideas, es pertinente proponer la tolerancia, como una de las funciones inherentes a la PNL y a la administración organizacional para que de esa manera se desarrollen procesos de ubicación de los trabajadores, donde las normas no

se trasgredan y por ende se logre un impacto significativo dentro de la realidad.

**Sistematización del Modelos Comunicacional centrado en la
Programación Neurolingüística para la Optimización de las Relaciones
Interpersonales**

De acuerdo con los elementos hasta aquí contemplados es necesario que se formule la sistematización del modelo de una forma gráfica, con la finalidad de ser puesto en marcha dentro de las organizaciones universitarias, por tal razón se aprecia lo siguiente:

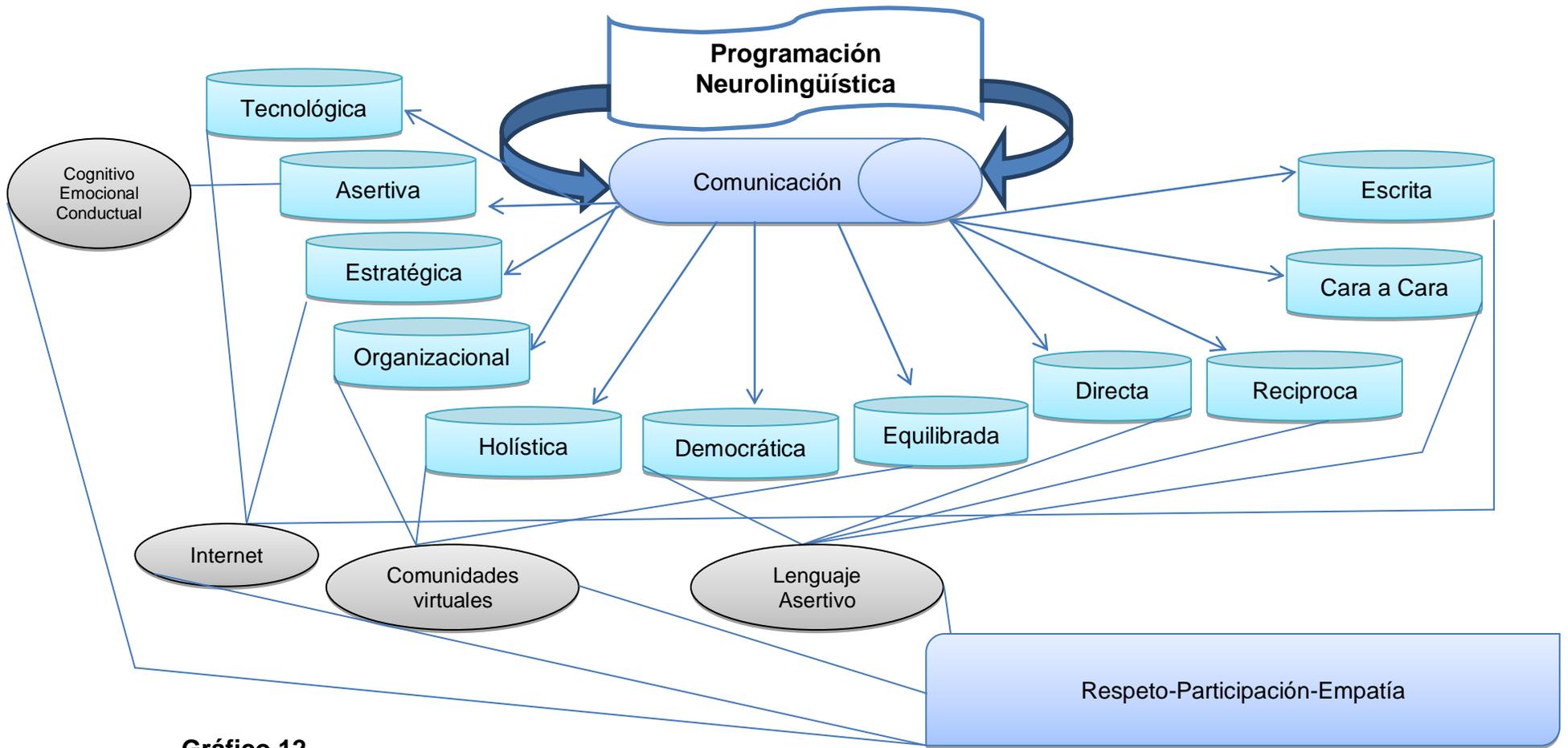


Gráfico 12.
Modelo Comunicacional

De acuerdo con los elementos previamente enunciados en el gráfico anteriormente propuesto, es necesario manifestar que la construcción del modelo comunicacional centrado en la programación neurolingüística orientado a la optimización de las relaciones humanas en la organización universitaria, surgió de los hallazgos generados dentro de los testimonios, es por ello que se contempla como fundamento la PNL, de la cual subyace la comunicación dentro de la organización y donde se contempla diversos tipos, los cuales van desde la comunicación tecnológica, pasando por la comunicación asertiva, estratégica, organizacional, holística, directa, recíproca, cara a cara y escrita, es así como cada uno de estos tipos se cristalizan dentro de la realidad.

En esta sistematización se propone el empleo del internet dentro de la comunicación tecnológica, estratégica y equilibrada, por ser una herramienta que permite el contacto con las comunidades virtuales, de igual forma, la comunicación asertiva se enmarca en sus tres principios rectores como es el caso de lo cognitivo, emocional y conductual. De igual forma, se propone el lenguaje asertivo y las comunidades virtuales para los demás tipos de comunicaciones, asimismo es importante destacar que el modelo se enmarca en la triada: respeto, participación y empatía por ser elementos ineludibles dentro de la programación neurolingüística.

Ahora bien, es necesario definir cada una de las acciones, en función de las determinaciones inherentes a la operatividad del modelo, en este sentido, es necesario hacer mención a que la programación neurolingüística, hace énfasis en tres procesos básicos señalados por Mendoza (2014), el primero de ellos es que el sistema nervioso es el soporte neurológico y se define mediante:

El sistema nervioso es el principal factor para la vida humana ya que gracias a ella el cerebro puede estar interconectado con todas las partes de nuestro cuerpo y regular sus funcionamientos, así mismo la inteligencia mediante las neuronas que existen dentro de nuestro cerebro son como los agentes que hacen que nuestro cerebro funcione, piense y actúe, es parecido a un computador

que son como los kb, mb de información que guarda y almacena en el disco duro y con ellos podemos regular el funcionamiento del ordenador. (p. 112).

La programación neurolingüística afianza el desarrollo de todas las órdenes cerebrales, es decir, su funcionamiento atañe a la dinamización de evidencias que le permitan al sujeto: funcionar, pensar y actuar, es por ello que la memoria juega un papel fundamental, en el desarrollo de esta fase, dado que desde allí se van construyendo los aprendizajes, y es en esta fase donde se el individuo se compromete a manifestar un compromiso por cambiarse a sí mismo, para de esa manera lograr cambiar el entorno. Continúa narrando Mendoza (2014), en su segunda fase: El lenguaje que sirve para la comunicación externa e interna (con uno mismo) es verbal y no verbal, la misma se define mediante lo siguiente:

Todos tenemos que comunicarnos de algún modo los animales mediante instinto y señales, los aparatos electrónicos mediante códigos y programas, nosotros nos comunicamos mediante el lenguaje que esta almacenada en una sección de nuestro cerebro, y esta permite dar a conocer lo que queremos expresar a otro individuo, el interno, consta en que todos tenemos una voz interna que nos habla y entendemos como un sub consciente, la cual nos permite analizar, pensar en fracciones de nano segundos antes de decir algo (p. 114).

En este caso, se asume la relevancia del lenguaje como uno de los aspectos inherentes a la necesidad del individuo para comunicarse, es así como las relaciones humanas se manifiesta en función de las necesidades de los individuos, en este sentido, es necesario entonces que se generen eventos dentro de la realidad que conduzcan a determinar posibilidades de desarrollo organizacional, mediante el empleo de un lenguaje asistidos, comprometido con la realidad universitaria, en este sentido, se mejoraran progresivamente las relaciones humanas dentro de la realidad, por ello, es esencial que las manifestaciones que se desarrollen dentro de la

organización deben estar en consonancia con la comunicación de sus trabajadores.

En el mismo orden de ideas, es necesario manifestar que otro de los elementos propuestos por Mendoza (2014) es: la conducta que se puede aprender:

Toda conducta puede ser regulada por lo que es aprendida, todo ser humano desde niño va adoptando y absorbiendo las conductas de sus mayores o programas de televisión incluso de mismos niños de su edad, la conducta se aprende espontáneamente, ejemplo de ello es una persona criada en las clases altas y ricas de un sector y otro en las clases pobres y populares de alguna zona, ambas partes son iguales pero tendrán conductas distintas ya que su forma de criarse no son las mismas ni las costumbres que se tiene en cada sector. (p. 116).

A pesar de que las conductas se van desarrollando con los años, los primeros años de vida de un sujeto son fundamentales para desarrollar las mismas, sin embargo, por desconocimiento de su grupo familiar, en algunos casos no se les presta atención a tal requerimiento, por ello, el individuo al ir superando etapas no logra consolidar una conducta autónoma y al llegar a las organizaciones puede generar un choque por su forma de comportamiento, este es el momento que se asuma el desarrollo de acciones que sirvan de base para la formación de conductas adecuadas, para de esta manera se valoren las conductas asociadas a las relaciones interpersonales.

Asociado a la programación neurolingüística, surge la comunicación como un proceso de interacción inherente a la construcción de la cultura organizacional, en este sentido, Linden (2012) señala:

La comunicación se vale de las palabras, el lenguaje corporal y el tono de la voz. Estudios realizados por los investigadores de PNL, han demostrado que: En la comunicación las palabras sólo representan el 7%, el tono de voz el 38% y el lenguaje corporal el 55%. En un proceso de comunicación, cuando el mensaje no es entendido, recae en el emisor la responsabilidad de no haber encontrado el canal adecuado para que su receptor reciba la información. (p. 53).

De acuerdo con lo anterior, la comunicación atañe a la combinación de un lenguaje verbal, la cual constituye la comunicación oral, de igual forma, se aprecia el tratamiento del lenguaje, además del emisor y el receptor, de esta manera es necesario manifestar que incluso el tono de voz es fundamental dentro del desarrollo de informaciones adecuadas. De manera muy respetuosa, el autor sugiere una serie de elementos para sistematizar dentro de la realidad diferentes tipos de comunicación desde la PNL:

1. **Comunicación Tecnológica:** Se deben desarrollar acciones que conduzcan al empleo asertivo de los medios de comunicación, tal es el caso de los teléfonos inteligentes, las tabletas, las computadoras, así como las estrategias dentro de las cuales destaca: redes sociales, correo electrónico, grupos de herramientas telefónicas, los mensajes que por allí se transmitan deben contener información veraz y respetuosa por parte de los sujetos que intervienen dentro de la organización.
2. **Comunicación Asertiva:** desarrollar mensajes equilibrados, concretos, veraces, los cuales deben ser entregados a la brevedad posible dentro de la organización universitaria.
3. **Comunicación Estratégica:** Fijar estrategias que permitan la vinculación directa con las necesidades de la organización, de igual forma, fijar el canal más adecuado a los niveles comunicacionales que se manejan dentro de la universidad.
4. **Comunicación Organizacional:** Desarrollar acciones que conduzcan a la interacción entre las diversas dependencias, con la finalidad de que se oriente en función de mecanismos que permitan fijar tareas inherentes al desarrollo humano que deben promoverse dentro de la realidad.
5. **Comunicación Holística:** Incorporar los mensajes con todos los códigos posibles, para que los mismos sean comprendidos por el

receptor, desde una perspectiva dinámica sin dejar de lado las necesidades, prioridades e intereses de la comunidad universitaria.

6. **Comunicación Democrática:** Permitir la intervención de todos los sujetos dentro del proceso de toma de decisiones, porque sólo de esta manera se genera la valoración de todos los entes dentro de la universidad.
7. **Comunicación Equilibrada:** Se asocia el desarrollo del sujeto en relación al respeto por el otro y al entendimiento de las ideas que se manifiestan en función de las determinaciones de la realidad.
8. **Comunicación Directa:** desarrollar mensajes que requiera la presencialidad, donde los sujetos logren comunicarse frente a frente, para comprender los gestos del otro.
9. **Comunicación Recíproca:** Apreciar las relaciones humanas, en el entendido del respeto, es decir, asumir el mensaje y dar la respuesta que este requiere.
10. **Comunicación Cara a Cara:** Se asocia a la comunicación directa y recíproca, es así como la entrega del mensaje cara a cara, permite entender al otro y de esta manera consolidar el desarrollo organizacional.
11. **Comunicación Escrita:** No puede perder vigencia, se debe emplear para la concreción de mensajes oficiales y formales.

Recomendaciones para la Operatividad del Modelo Comunicacional

Con la finalidad de promover la operatividad del modelo comunicacional centrado en la programación neurolingüística orientado a la optimización de las relaciones humanas en la organización universitaria del Instituto Pedagógico Rural “Gervasio Rubio”, sede de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, se sugieren los presentes aspectos, inherentes a las recomendaciones del mismo:

1. Desarrollar la dinamización de los elementos comunicacionales, mediante la promoción de la comunicación tecnológica, establecida en redes sociales, correo electrónico, entre otros aspectos donde se promueva la interacción mediante actividades concretas que puedan ser el punto de partida para el desarrollo de las relaciones humanas dentro de los espacios universitarios.
2. Es necesario el desarrollo de eventos que fortalezcan la comunicación, mediante la elevación del nivel de participación, donde los trabajadores se hagan presentes en todos los estamentos de la universidad, no sólo a nivel gremial, sino desde todas las perspectivas, por ello, es fundamental el establecimiento de vínculos comunicacionales que oxigenen la estructura universitaria, a fin de conocer todos los procesos que se desarrollan dentro de la comunidad universitaria.
3. Es necesario que desde la alta gerencia se establezcan parámetros que sirvan de base, para realmente aprovechar el poder que da la comunicación, enmarcado en el respeto por las potencialidades de los demás donde se deslastren del amiguismo y el compadrazgo y se trascienda a niveles de acción donde las habilidades y destrezas sean lo que realmente se asuma como norte en la mejora de las relaciones interpersonales dentro de la realidad.
4. Concebir las relaciones humanas como un espacio de interacción es fundamental para el desarrollo organizacional, de esta manera, es necesario manifestar que la identidad se promueva en función de la demanda de la sociedad, pero también valorando la visión y la misión de la universidad dentro de la organización universitaria.
5. Valorar la organización universitaria, con base en la concreción de los canales de comunicación, donde se valore la comunicación

tecnológica, entre otros elementos inherentes al desarrollo de los espacios organizacionales, en este caso, la comunicación.

REFERENCIAS

- Almanza, J. (2012). *Funcionamiento Organizacional*. Documento en Línea. Disponible en: <https://jrsmarketingcommunications.wordpress.com/2012/11/02/funcionamiento-organizacional-2/> Consulta: Marzo de 2015.
- Álvarez, R. (2015). *Teorías de la Comunicación*. Ediciones Norma. Colombia.
- Bandler y Grinder (1993). *The Adventures of Anybody*. Tradd. Fitipaldu Group. Editorial Grijalbo. España.
- Bandler, R y Grinder. J. (1979). *The Structure of Magic I: A Book About Language and Therapy*. Palo Alto, CA: Science and Behavior Books
- Berné, T. (2000). *Organizaciones Humanas. Sociedad y Comunicación*. Editorial Kinesis. Colombia
- Blumer, H. (1966). *Symbolic Interactionism: Perspective and Method*. University of California. Berkely los Ángeles.
- Cabero, M. (2006). *Tecnologías de la Información y la Comunicación*. Editorial Trillas. México.
- Canclini, C. (2012). *Los Origenes*. Publicaciones Virtuales.
- Carpio, M. (2014). *Mira, Escucha y Contacte con la PNL*. FEDUPEL. Caracas.
- Chiavenato, I. (2003). *Gestión del Talento Humano*. Mac Graw Hill ediciones interamericana. México.
- Coffe, A y Atkinson, P. (2004). *Encontrar el Sentidos a los Datos Cualitativos. Estrategias Complementarias de Investigación*. Universidad de Antioquia. Colombia.
- Colina, P. (2013). *Vínculos comunicacionales*. Editorial Promar. Ecuador.
- Denzin, N. (1978). *The research act. A theoretical introduction to sociological methods*. Editorial Mc Graw Hill, New York
- Dobson, Y. (2008). *Interacción Humana*. editorial LUMEN. Argentina.

- Domínguez, G. (2014). *Momentos de las Relaciones Humanas*. Universidad de Yacambú. Lara.
- Fernández, F. (2007). *Análisis de la aplicación de las tecnologías de la información en los procesos de comunicación interna de las universidades de la Comunidad Valenciana*. Tesis Doctoral. Universidad de Valladolid. España.
- Ferrater, J. (1994). *Diccionario Filosófico*. Ediciones Morata. España
- Flick, U. (2007). *Introducción a la Investigación Cualitativa*. Editorial Morata. España.
- García, A. (2001). *Didáctica Universitaria*. Editorial La Muralla. Madrid.
- Gavilanes, D. (2012). *El arte de administrar*. Editorial Planeta. Colombia.
- Gómez, G. (2012). *PNL. Programación Neurolingüística*. Editorial Trilla. México
- Grice, A. (2011). *Competencia comunicacional*. Editorial Rojo. Colombia.
- Habermas, J. (1981). *La Teoría de la Acción Comunicativa*. Editorial Taurus. Madrid.
- Habermas, J. (1991). *Aclaraciones de la Ética del Discurso*. Ediciones Gedisa. Traducción: Manuel Jiménez Redondo. España.
- Harms, H. (1974). *La Emigración Española*. Ediciones Aljibe. España.
- Harris, C. (1999). *Los Elementos de PNL*. Editorial EDAF, SL. Madrid. España.
- Hernández, Fernández y Sampieri (2010). *Metodología de la Investigación*. Mac Graw Hill ediciones Interamericana. México.
- Hernández, G. (2008). *La Sociedad Comunicacional*. Ediciones Norma. Colombia.
- Hun, S. (1985). *La Filosofía de la Comunicación*. Editorial Bilbao. España
- Husserl, E. (1970). *Ideas Relativas a una Fenomenología Pura y una Filosofía Fenomenológica*. Editorial FCE. México

- Kaplún, M. (2002). *Una pedagogía de la comunicación*. Editorial de la Torre Madrid.
- Lasswell, H. (1927). *The Theory of Political Propaganda*. Editores Siglo XXI. Argentina.
- Linden, C (2012). *Programación Neurolingüística*. Editorial Siglo XXI. Argentina.
- Manune, S. (2010). *Evaluación del desempeño Profesional*. Ediciones Plaza Verde. México.
- Martínez, M. (2006). *Ciencia y Arte en la Metodología Cualitativa*. Editorial Trillas. México.
- Massoni, A. (2007). *Enfoque de comunicación*. Ediciones Meléndez, México.
- McEntee, E. (1999). *Comunicación Oral*. Mac Graw Hill ediciones Interamericana. México.
- Mendoza, D. (2014). *Programación Neurolingüística en Educación*. Ediciones Piramide. Argentina.
- Mora, H. (2013). *Criterios de Validez y Triangulación en Investigación Cualitativa*. Ediciones Norma. Colombia.
- Myers y Myers (1975). *Comunicación*. Editorial Trillas. México.
- Neave, G. (2001). *Educación Superior, Historia y Política*. Ediciones Gedisa. México.
- Niño, V. (2005). *Competencias en la Comunicación Hacia las Prácticas del Discurso*. Ediciones ECOE. Colombia.
- O'Connor, J y Seymour, J. (1992). *Introducción a la Programación Neurolingüística*. Ediciones Urano. Argentina.
- Osorio, H. (2011). *La Participación en la Organización Escolar*. Editorial el Triunfo. Colombia
- Pere, E. (2008). *El Ladrón de Cerebros*. Ediciones Debate. Miami.
- Pérez, M. (2011). *El Poder de la Comunicación*. Editorial Nube Azul. Argentina

- Piñero, M y Rivera, E (2013). *Investigación Cualitativa. Orientaciones Procedimentales*. FEDUPEL. Barquisimeto
- Pizarro, T. (2010). *El Trabajo Participativo*. Ediciones Grao. España.
- Regalado, M. (2012). *La organización Exitosa*. Ediciones Norma. Colombia
- Restrepo, S. (2012). *Comunicación efectiva*. Editorial Trillas. México
- Rivera, G. (2013). *Cultura Evaluativa. Consejos Prácticos*. Editorial Gedisa. España
- Robbins, W. (2009). *Valores Empresariales*. Mac Graw hill ediciones interamericana. México.
- Rodríguez, G. (2009). *Comunicación Social*. Ediciones Araña. México.
- Romero, G. (2012). *Comunicación y Sociedad*. Ediciones Océano. Colombia
- Ruíz, G. (2014). *Comunicación y Educación*. Ediciones Anaya. España.
- Ruíz, R. (2012). *Relaciones Humanas*. Editorial Trillas. México.
- Salazar, F. (2009). *Clima Organizacional*. Editorial Grao. España
- Salazar, H. (2010). *Comunicación Efectiva. Guía Práctica*. Editorial Paraninfo. España.
- Sánchez, J. (2009), *Capacitación Lúdica Como Herramienta Comunicativa en la Gestión del Conocimiento*. Tesis Doctoral. Universidad Javeriana. Colombia.
- Sartori, G. (2012). *El Homo Videns. La Audiencia Teledirigida*. Editorial Pirámide. Argentina.
- Shannon y Weaver (1940). *Teoría Matemática de la Comunicación*. Editorial Grao. España.
- Taylor, S y Bodgan, R. (1994). *Introducción a los Métodos Cualitativos de Investigación*. Editorial Paidós. España.
- Terrén, E. (2004). *Incorporación o Asimilación: La Escuela Como Espacio de Inclusión Social*. Libros de la Catarata. España.
- Tünnermann, C. (2000). *Universidad y Sociedad*. Editorial Paidos. Argentina.

Urdaneta, S. (2012). *La Universidad Venezolana*. Ediciones El Nacional. Caracas

Vargas, S. (2014). *Liderazgo*. Ediciones Varas Hermanos. Colombia.

Villamizar, D. (2014). *La Comunicación Asertiva en la Universidad Colombiana*. Universidad Francisco de Paula Santander. Colombia.