



## COMUNICACIÓN INTERNA EN EL MEJORAMIENTO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LOS INSTITUTOS UNIVERSITARIOS DE TECNOLOGÍA DE MARACAIBO

(Internal communication improving interpersonal relations of the staff of the  
University Institutes of Technology in Maracaibo)

Recibido: 17/01/2012 Revisado: 08/02/2012 Aceptado: 06/09/2012

**Parra, Yaritza Yoselyn**

Instituto Tecnológico UNIR, Venezuela

[yarit17@hotmail.com](mailto:yarit17@hotmail.com)

### RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general analizar la comunicación interna en el mejoramiento de las relaciones interpersonales del personal administrativo de los Institutos Universitarios de Tecnología de Maracaibo. Se enmarcó en los postulados de Davis y Newstrom (2003), Robbins (2004), Elías y Mascaray (2000), Fernández (2003), Chiavenato (2001) y Soto (2001). Entre otros autores que se han inclinado entre las presentes variables: Comunicaciones internas y Relaciones interpersonales. La metodología fue descriptiva, de campo, no experimental y transaccional. La población estuvo conformada en 71 sujetos del personal administrativo. La recolección de datos se llevó a cabo a través de un cuestionario autoadministrado, compuesto por 93 ítems, distribuido para la variable comunicación interna (59) ítems, y la variable relaciones interpersonales (34), en escala tipo Lickert, con cinco alternativas de respuesta, las cuales fueron validadas por cinco (5) expertos. La confiabilidad, por el coeficiente de Alfa Cronbach fue de 0,90. Los resultados obtenidos en esta investigación determinan una comunicación interna por parte del personal administrativo nivel medio, puesto que prevalece la comunicación informal, se forman las cadenas de rumores, por lo cual las relaciones interpersonales en cuanto a trabajo en equipo son deficientes.

**Palabras clave:** Comunicación interna, Relaciones interpersonales, Trabajo en equipo, Personal administrativo, Instituto universitarios.

### ABSTRACT

Internal communication improving interpersonal relations of the staff of the University Institutes of Technology in Maracaibo. The overall research objective was to analyze the internal communications in improving interpersonal relations staff of the University Institutes of Technology in Maracaibo. Assumptions are framed in Davis and Newstrom (2003), Robbins (2004), Elías and Mascaray (2000), Fernández (2003), Chiavenato (2001) and Soto (2001). Other authors who have bowed between these variables: Internal communications and interpersonal relations. The methodology was descriptive, of field, experimental and non-transactional. The Population consisted in 71 subject, between the administrative staff. The recolection of the data was taked out through, of a self-administered questionnaire. composed of 93 ítems, distributed for the variable Internal



Communication with (59) items, and the variable relationships (34), It was use a Likert scale with five response alternatives were validated by five (5) experts, reliability by Cronbach alpha coefficient was 0.90 The results of this investigation, determine a communication on internal administrative staff by half since the prevailing informal communication, form chains of rumors, so the relationship about interpersonal team work are poor.

**Keywords:** Internal communication, Teamwork, Interpersonal relationships, Institución universitaria, The administrative staff.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la comunicación es algo consustancial al hombre, se considera que todo les comunica, pues una forma de ponerse en contacto es a través de pensamientos, ideas y sentimientos, los cuales se pueden expresar cruzando símbolos, señas y códigos que permitan acercar a la información que se requiere, pues la comunicación es un activo, que hay que gestionar entre opiniones y emociones entre dos o más personas.

En tal sentido, la comunicación es un estudio que mejora los procesos gerenciales, pues no se puede imaginar una institución de educación superior sin comunicación. A través de la misma se logra que distintos departamentos de una organización trabajen en equipo, donde obtengan mayores resultados en una comunicación efectiva y eficaz.

Si bien es cierto que la comunicación interna está dirigida al público interno de las instituciones, es decir, al trabajador. También es una realidad y nace como respuesta a las necesidades de las instituciones de educación superior de motivar a su equipo humano y retener a los mejores en su entorno, teniendo en cuenta esta función se alcanza afirmar la comunicación interna, permite construir una identidad de las instituciones universitarias en un clima de motivación y confianza, informando al personal individualmente, haciendo público los logros de la institución educativa, permitiéndole al personal dirigirse a la dirección general, promoviendo así una comunicación en todas las escalas.

Cabe destacar que al obtener una comunicación interna eficaz, la relación interpersonal se convierte en la interacción recíproca entre los miembros de un grupo o equipo de trabajo, donde la empatía, la actitud, la asertividad, la personalidad y la escucha activa son los factores fundamentales de la de la comunicación interna dentro de las organizaciones educativas.

La presente investigación tiene por objetivo analizar la comunicación interna en el mejoramiento de las relaciones interpersonales del personal administrativo de los Institutos Universitarios de Tecnología de Maracaibo, como principal objeto de estudio es el público interno de los mismos, con el fin de establecer mejores canales y flujos de comunicación, como la comunicación ascendentes, comunicación descendente y la comunicación horizontal, para así mejorar las relaciones interpersonales entre el público interno de las organizaciones educativas.



## LOS PROCESOS COMUNICACIONALES EXISTENTES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LOS INSTITUTOS UNIVERSITARIOS DE TECNOLOGÍA DE MARACAIBO

En la actualidad, en el ámbito educativo, es indudable la importancia que tiene la comunicación y las relaciones interpersonales de los empleados administrativos, quienes deben propiciar mejores condiciones laborales que contribuyan a la construcción de un ambiente armónico acorde a la calidad de las instituciones educativa.

Por lo tanto, una buena comunicación hace cada vez más eficaz la dirección de las organizaciones educativas, pues la armonía de los grupos está en función de la información veraz y oportuna que perciban de los superiores, quienes no estén enterados de los objetivos del grupo tienden a figurarse, esto ejerce innegable desconcierto, en tal sentido la realización de comunicaciones hace posible en toda entidad educativa con voluntad, capacidad innovadora desarrolle sus potenciales, logren de esta forma mejores resultados.

De allí es que toda organización educativa contribuye a incrementar las comunicaciones y las relaciones interpersonales entre el personal administrativo. Como lo establece Davis y Newtrom (2003, p.58), “la comunicación como la transferencia de información y su comprensión entre una persona y otra, es una forma de ponerse en contacto con otros mediante la transmisión de ideas, hechos, pensamientos, sentimientos y valores”.

Es por ello que establecer una comunicación clara, precisa dentro de las instituciones educativas, aumenta la productividad, las satisfacciones de las tareas a cumplir, por tanto, el personal administrativo debe sentirse considerado al momento de realizar actividades para así obtener una integración, para no caer en un clima laboral desfavorable, donde se van creando condiciones laborales inestables en deficientes generando así un descontento entre el grupo.

Sin embargo, en las instituciones de educación superior se ha percibido que el personal administrativo probablemente no se sienta identificado con la cultura y las necesidades de la entidad educativa. Por su parte Chiavenato (2000), señala:

“La comunicación es esencial para ir alcanzando gradualmente la consonancia y la consistencia del comportamiento de las personas en las organizaciones. La comunicación representa el proceso mediante el cual la información se mueve y es intercambiada entre las personas de una organización” (p.427).

Pero la comunicación no hay que entenderla únicamente como el soporte que sustenta las distintas actividades de la organización; la comunicación es un recurso, un activo que hay que gestionar. El mismo autor establece, que la comunicación implica intercambios de hechos, ideas, opiniones y emociones entre dos o más personas. A partir de esta configuración conceptual, se constituye la información como un tema de estudio para mejorar los procesos gerenciales. Sin ella no existiría sociedad ni cultura dentro de



las instituciones educativas, pues es imposible imaginar una organización sin comunicación.

Por consiguiente, el autor describe que el proceso de comunicación más empleado se debe a los trabajos de Shannon y Weaver y los de Schramm, en los cuales el punto de partida es el propósito que se tiene al transmitir un mensaje de determinada manera. Partiendo de siete elementos: fuente, codificar, canal, decodificar, receptor, retroalimentación y ruido.

Cabe destacar que son procesos comunicacionales combinados por seis componentes esenciales que cumplen a cabalidad la funcionabilidad de un sistema de información efectivo, donde generalmente el objetivo principal es la comprensión del mensaje por el destinatario final. En sí la función del mismo es comunicar entre sí.

Por tanto, se pudiera deducir que el proceso, puede ser abordado desde el punto de vista probabilístico y no del determinista, porque no toda señal emitida por la fuente de información recorre todo el proceso hasta llegar a su destino, pues existen barreras y ruidos que distorsionan el mensaje.

### **LOS FLUJOS DE COMUNICACIÓN INTERNA DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LOS INSTITUTOS UNIVERSITARIOS DE TECNOLOGÍA DE MARACAIBO**

Es importante resaltar que las comunicaciones internas representan todo un proceso fundamental dentro de la organización, puesto que la misma es la que interviene entre todo el personal interno de una organización. En esta perspectiva, Elías y Mascaray (2000) afirman se ha convertido en un medio imprescindible para vehicular la integración de las ideas y sugerencias de los trabajadores en una visión compartida por todos. Por tanto, la comunicación es un acto influyente de alguna u otra manera en una organización, pues ayuda a lograr todas las funciones administrativas básicas, planeación, organización, dirección, control para la misma logren su objetivo, enfrenten sus dificultades. En este caso los gerentes o directivos de los niveles jerárquicos, desarrollan su trabajo basándose en un sistema de comunicación ascendente, descendente y horizontal.

De tal forma, el descender comunicacionalmente es la actividad gerencial para cumplir con la gestión y facilitar direccionalidad y orientación en el desempeño de los subordinados hacia los inferiores en este caso al personal administrativo de los institutos universitarios de tecnología, según establecen Davis y Newtrom (2003), una comunicación descendente en una organización es el flujo de información de los niveles superiores de autoridad a los niveles inferiores.

Por consiguiente, la comunicación ascendente brinda retroalimentación, un amplio repertorio de herramientas las cuales permitan acercarse de la mejor manera posible de esta forma sujetar el carácter informativo, afectivo de los mensajes, así como el grado de formalidad. El mismo autor establece, es un proceso el cual requiere de iniciativa, acciones positivas, sensibilidad, capacidad de adaptación a los diferentes canales de información provenientes de los empleados.



En resumen, en toda organización educativa es necesaria que exista información hacia arriba, debido a permitir a los gerentes mejoren su calidad de trabajo, con mayor desempeño, donde se transmitan mensajes honestos, positivos y abiertos para todo el personal administrativo que persigue en la misma.

De esta forma se resalta la comunicación horizontal, lográndose así la integración por parte del personal administrativo, a fin de garantizar la motivación que se está trabajando correctamente hacia los objetivos trazados por los institutos universitarios de tecnología. El mismo autor señala que es necesario coordinar el trabajo con miembros de otros departamentos. También se hace porque la gente prefiere la informalidad de este tipo de comunicación a subir y bajar por la cadena más formal del mando.

Ahora bien, en las instituciones es necesario mantener continuamente una corriente de información, con el fin de dar a conocer conscientemente al personal lo relacionado con ella. Sus responsabilidades, grado de autoridad para lograr la armonía dentro de la organización, y de esta forma obtener una comunicación que se interprete, coordine y con influencia para el desarrollo de un clima laboral favorable.

Los flujos de comunicación interna generan un valor importante para una institución educativa, pues precisan y generan participación e iniciativa, con actitudes constructivas, entre el personal administrativo, implantando ante todo conciencia y creencia en los mensajes ascendentes, descendentes y horizontales entre todo el personal interno de la misma.

### **EL TRABAJO EN EQUIPO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LOS INSTITUTOS UNIVERSITARIOS DE TECNOLOGÍA DE MARACAIBO**

Las relaciones interpersonales son un factor primordial en el buen manejo de las organizaciones educativas, sin ellas no existiría la conciliación armónica, el desarrollo de las ideas de los trabajo en grupos sería un desorganización, puesto que la interacción es el factor fundamental dentro de la misma, sin embargo, Robbins (2004) señala que los grupos como el conjunto de dos o más individuos que se relacionan, son interdependientes, que se reunieron para conseguir objetivos específicos.

En tal sentido, Escobar (2002) señala que la comunicación humana logra utilizar el feedback como un enlace mucho mayor para la interacción. De esta forma, se puede decir que las relaciones humanas o relaciones interpersonales consisten en la interacción recíproca entre dos o más personas, donde se involucran aspectos como el escuchar y la expresión auténtica entre los grupos.

Ahora bien, si los institutos universitarios de tecnología de Maracaibo cuentan con un personal proactivo calificado, se pueden presentar ciertas rivalidades entre los grupos, generando a lo mejor desafíos, ya que cada uno maneja información proveniente por el mismos de manera diferente, y podría considerarse que tal situación sobrellevaría a un deterioro progresivo de las organizaciones educativas, provocando reacciones negativas por parte del personal administrativo.



Cabe destacar que los empleados administrativos de las organizaciones educativas son pocos extrovertidos al momento de expresar espontáneamente sus gustos e intereses personales, y en defender sus derechos legítimos y aceptar los cumplidos del grupo. Como lo establece Gil 'Adi (2000), la asertividad inicialmente fue descrita como un rasgo de la personalidad. Se pensó que algunas personas la tenían, y otras no, como el ser extrovertido o tacaño. En si es la manera como interactúas con los demás puede ser una fuente de estrés importante en tu vida.

En este sentido, Urdaneta (2003), citado por Ballesteros (2004), comenta que “un grupo se convierte en equipo cuando los miembros del grupo están centrados en ayudarse entre sí para alcanzar las meta de la empresa”. Se debe buscar que los grupos sean eficaces, que tengan ideas innovadoras, alcancen las metas y se adapten al cambio. Por su parte Vera (2003) sostiene:

“Equipo de trabajo, son unidades compuestas por un número de personas que se organizan para la realización de una determinada tarea y que están relacionadas entre sí, como consecuencia de esa relación interactúan dentro del mismo equipo para alcanzar los objetivos que se han propuesto, reconociéndose como identidad propia como equipo” (p.2).

Lo citado anteriormente, establece que el trabajo en grupo o equipo dentro de una entidad educativa es considerado como un elemento fundamental o como factor clave para el desarrollo de las actividades y la interacción social dentro de los equipos de trabajo. De esta forma queda claro que el trabajo en equipo fortalece la participación y compañerismo entre los mismo. Por otra parte, Muzafer, citado por Soto (2001), lo define como:

“Una unidad social que consiste en un número de individuos que en un momento dado, están en una posición interdependiente más o menos definida y en relación según sus roles sociales entre sí que implícita o explícitamente posee un conjunto de valores o normas que regulan el comportamiento de los miembros individuales, al menos en asuntos importantes para el grupo” (p.141).

A partir de esta configuración conceptual e independientemente de la definición que se crea más convenientes, si un grupo tiene objetivos y metas como tal, obviamente se presupone una serie de relaciones previas entre sus componentes y un conocimiento mutuo. Los grupos suelen formarse dentro de las organizaciones, pero es cierto que en las instituciones educativas se conforman grupos con características informales, puesto que la mayoría es por amistad y por la formación de cadena de rumores que ha formarse por metas comunes de las instituciones u organizaciones educativas.

De acuerdo a Soto (2001), se hace el siguiente planteamiento: ¿Qué características requieren los grupos de trabajo para funcionar debidamente? En primer término, los grupos de trabajo efectivos se suelen formar porque existen metas e intereses en común. Los equipos que se forman tan solo debido a las necesidades en común, la proximidad física o incluso la similitud cultural tal vez no sean tan eficaces.



En segundo lugar, un grupo efectivo es atractivo y está unido. El atractivo, que representa la medida en que las personas quieren pertenecer al grupo, aumenta conforme se considera que el grupo coopera más. Adquiere prestigio, fomenta la interacción entre los miembros del grupo, relativamente pequeño y los demás los perciben como exitoso.

Como tercer aspecto, un grupo de trabajo efectivo pasa por un fuerte proceso de grupo. Los miembros comparten una meta y usan los recursos disponibles para alcanzarla. El equipo cuenta con mecanismos para fomentar las diferencias de opinión entre sus miembros, y es capaz de manejar los conflictos que se podrían presentarse.

Resulta claro aún cuando las personas tienen cierto albedrío para elegir los grupos a los que pertenecerán, sobre todo cuando acaban de entrar en la organización, en su mayor parte tienen relativamente pocas opciones para elegir a cuál grupo unirse.

### **CONCLUSIONES**

Con relación a los procesos existentes del personal administrativo de los institutos universitarios de tecnología de Maracaibo, al respecto se concluye que en los institutos se da el transcurso, haciendo uso de los diferentes pasos del ciclo tales como el emisor, codificación, transmisión, decodificación, recepción, aceptación, uso y retroalimentación, en la cual el indicador con mayor índice fue el del emisor, la aceptación y el uso de acuerdo resultados obtenidos por los encuestados, mientras que para los siguientes pasos del proceso comunicacional fue de media aprobación para los mismos.

Atendiendo los flujos de comunicación interna del personal administrativo de los institutos universitarios de tecnología de Maracaibo, se concluye que en los institutos no se cumplen los flujos comunicacionales, parte de los mismo se encuentran en total desacuerdo con la información, se le suministras desde su jerarquía, puesto a los directores o gerentes no se comunican con el personal. Y esto ha debilitado, se cumplan a cabalidad los objetivos de las instituciones.

Se identificaron los elementos de las relaciones interpersonales del personal administrativo de los institutos universitarios de tecnología de Maracaibo, se determinó que el personal de los institutos mantienen una relación interpersonal deficiente, donde la empatía entre los empleados es media, mientras que la personalidad, las actitudes, la escucha activa y la asertividad se cumple a cabalidad con el entorno del grupo de trabajo.

Por último, se logró describir el trabajo en equipo del personal administrativo de los institutos universitarios de tecnología de Maracaibo, se concluye que el trabajo en equipo es bueno puesto que suelen unirse de acuerdo a su naturaleza y comportamientos, acordando así características similares para trabajar en función de una misma meta.

### **RECOMENDACIONES**

Luego de vistos y analizados los resultados, se procede a formular las siguientes recomendaciones:



Determinar el conocimiento del proceso comunicacional existente entre el personal administrativo. La realización de estas evaluaciones ayudara a los directivos a identificar los patrones de comunicación de sus empleados en el día a día.

Se recomienda a los directivos de las organizaciones educativas adquisición y uso de las nuevas tecnologías, correos internos, grupos de redes sociales, para aumentar la eficacia de las comunicaciones internas y evitar distorsiones en la comunicación.

Realizar reuniones o conferencias dentro de las organizaciones, en un periodo trimestral para darle más formalidad a la relación entre los empleados y gerentes para preservar el respeto, evitando así lo informal y el rumor en las instituciones educativas considerando tópicos como la motivación laboral, nuevos modelos educativos, aplicación de las plataformas tecnológicas como moddle.

Se recomienda al personal administrativo desarrollar programas y actividades donde se integren, en cuanto a la empatía, escucha activa y la personalidad del equipo de trabajo. El departamento de Curriculum y Recursos humanos de las instituciones educativas deben incitar al personal administrativo para participar en talleres o charlas de integración grupal, con temas asociados a los comportamientos y naturaleza de los equipos de trabajo, para desarrollar así acciones que propicien el éxito personal y laboral de los grupos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ballesteros, Y. (2004). Inteligencia emocional y relaciones interpersonales en institutos tecnológicos universitarios. Trabajo Especial de Grado. Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín. Venezuela.
- Chiavenato, I. (2000). Administración de recursos humanos. Colombia. Nomos S,A.
- Chiavenato, I. (2001). Administración "Procesos Administrativo". Colombia. McGraw Hill Interamericana, S,A.
- Davis, K. y Newstrom, J. (2003). Comportamiento humano. México. McGraw Hill.
- Elías, J. y Mascaray, J. (2000). Más allá de la comunicación interna. Barcelona, España. Ediciones Gestión 2000.
- Escobar, T. (2002). Las relaciones humanas. Venezuela. Talleres gráficos Mérida.
- Fernández, C. (2003). La comunicación y la organización. México. Editorial Trillas.
- Gil 'Adi, D. (2000). Inteligencia emocional en práctica, manual para el éxito personal y organizacional. Colombia. Nomos S.A.
- Robbins, S. (2004). Comportamiento organizacional. Mexico. Pearson educación





Soto, E. (2001). Comportamiento organizacional: impacto de las emociones. España. Editorial Thompson editores S.A.

Vera, C. (2003). La gestión del gerente educativo para la formación permanente del docente. Tesis Doctoral en Ciencias Gerenciales. Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín. Venezuela.