

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

1. Antecedentes de la Investigación

Seguidamente, se señalan algunos estudios realizados en materia de comunicación organizacional, que se consideran antecedentes del presente trabajo, por cuanto aportan información relevante sobre el comportamiento de la variable de estudio, además de que sus hallazgos sirven para comparar los obtenidos por este trabajo.

Viera (2011), llevó a cabo una investigación en la Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín, para optar al título de Magíster en Gerencia Educativa, titulada: "Comunicación organizacional y toma de decisiones de gerentes en instituciones educativas". El objetivo principal del estudio se centró en determinar la relación entre la comunicación organizacional y toma de decisiones.

Para apoyar el estudio, se enmarcó teóricamente bajo los planteamientos de diversos autores entre ellos se mencionan a Schermerhron (2008), Collado (2006), Kreps (2005), Adler (2005), Robbins (2004), Chiavenato (2007), Stoner (2004), Camacho y otros (2007), Camacho, Martínez y Mendía (2006), Scott y Mitchell (2003), Coulter (2005), Gordon (2002), Serna (2007), Datf y Marcic (2009), entre otros.

La metodología fue descriptiva correlacional con diseño no experimental, transeccional y de campo, la población estuvo conformada por 10 directivo y 62 docentes de las instituciones educativas de nivel inicial del municipio escolar Maracaibo 1. La técnica de recolección empleada fue la de observación por encuesta, diseñándose un cuestionario como instrumento estructurado por 54 ítems con cinco alternativas de respuesta tipo escala Likert.

El instrumento se sometió a revisión por cinco expertos en el área de estudio y metodología quienes emitieron juicio considerando un formato de validación. La confiabilidad se logró a través de la fórmula de Alfa de Cronbach dando como resultado a la comunicación organizacional 0,719 y 0,752 para la toma de decisiones en el estrato directivos y para el estrato docentes tuvo como resultado 0,493 en la comunicación organizacional y 0,487 en la toma de decisiones.

Para la técnica de análisis se realizó un análisis frecuencial y porcentual de los indicadores y estudio de la media aritmética, estableciéndose dos baremos de interpretación procesados en el programa estadístico para las variables analizadas. Los resultados coincidieron que la comunicación organizacional fue considerada sumamente presente en los estratos directivos y en los docentes se consideró medianamente presente y la toma de decisión fue considerada efectiva en el estrato directivo y medianamente efectivo en los docentes.

Se determinó una correlación baja entre las variables en los directivos y en los docentes relación sustancial entre las variables obteniéndose un 0,251 en los directivos y un 0,483 en los docentes. Concluyéndose que a medida que se implemente la comunicación organizacional en las instituciones estudiadas mejor será la toma de decisiones en ellas. Se formularon lineamientos teóricos-prácticos para fortalecer ambas variables.

La investigación antes señalada se considera un aporte por cuanto facilita información sobre la variable de estudio, es decir, la comunicación organizacional en organizaciones similares, además de mostrar la forma de proponer lineamientos teóricos referidos al tema de interés, lo cual sirve de apoyo para formular lineamientos teóricos para el fortalecimiento de la comunicación organizacional en las Instituciones de Educación Primaria de la Parroquia Caracciolo Parra Pérez del estado Zulia.

También, Pernalette (2010), realizó una investigación en la Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín, para optar al título de Magíster en Gerencia Educativa, titulada: "La comunicación organizacional y los conflictos en los centros de educación inicial". El trabajo estuvo orientado fundamentalmente a determinar los problemas de comunicación organizacional que generan los conflictos en Centros de Educación Inicial de la Dirección Nacional Dispersos "Santa María" Municipio Buchivacoa del Estado Falcón, a la luz de los enfoques teóricos de los autores, Ivancevich y otros (2006), Newstron (2007), Valente (2005), Chiavenato (2005), Garrido (2004), Kinicki y Kreitner (2003), Robbins (2008), Mosley y otros (2005), Koontz y Werhrich (2009), entre otros.

Se enmarcó en la línea de investigación gerencia educativa, con una duración aproximada desde enero del (2008) al (2010). Para el mismo se manejaron dos variables, comunicación organizacional y conflictos. El estudio se tipificó como descriptivo-correlacional, apoyada en un diseño no experimental transaccional correlacional, a través de la cual se indagó una muestra tipo censo conformada por 9 directivos y 25 docentes de los centro de Educación Inicial de la Dirección Nacional Dispersos "Santa María" Municipio Buchivacoa del estado Falcón.

Se aplicó dos instrumentos conformados ambos por 39 ítems cada uno, con una escala de medición policotómica con cinco alternativas: Siempre, Casi Siempre, A Veces, Casi Nunca y Nunca. Tales instrumentos fueron sometidos a un procedimiento de validación a través del juicio de cinco (05) expertos; de igual forma, se calculó la confiabilidad del mismo mediante la fórmula alfa Cronbach empleada para instrumentos con más de dos alternativas de respuesta, resultando un coeficiente de confiabilidad de 0,9973, para el primer instrumento y 0,9986, es decir, altamente confiables.

De los resultados obtenidos, se concluyó que los problemas de comunicación organización están trayendo como consecuencia conflictos organizacionales, por lo que se recomendó desarrollar Lineamientos Teóricos - Prácticos de la comunicación organizacional, para evitar los conflictos, y que a la vez; permita el desarrollo de un ambiente laboral agradable, y personal profesional y acorde a las exigencia de la educación de hoy.

La investigación antes señalada aporta información sobre la forma de establecer lineamientos aplicables a las instituciones educativas, lo cual sirve de soporte para responder al objetivo específico del presente estudio enfocado en formular lineamientos teóricos para el fortalecimiento de la comunicación organizacional en Instituciones de Educación Primaria de la Parroquia Caracciolo Parra Pérez del estado Zulia.

Del mismo modo, Carmona (2009), llevó a cabo una investigación en la Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín, para optar al título de Magíster en Gerencia Educativa, titulada: "Comunicación organizacional y estrés laboral en docentes de instituciones educativas". El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la Comunicación Organizacional y Estrés Laboral en docentes de Instituciones Educativas de la Parroquia Cecilio Acosta del Municipio Maracaibo; basado en autores como: Fernández (2005), Fiske (2007), Katz y Kahn. (2008), Labrador y Crespo (2003), Lazarus y Folman (2007), entre otros.

El tipo de investigación fue descriptiva, correlacional, no experimental y de campo. La población se conformó por un censo ciento doce (112) docentes pertenecientes a las instituciones educativas seleccionadas como objeto de estudio. Se utilizó un cuestionario para la recolección de datos, tipo encuesta con ítems cerrados con respuestas de cuatro alternativas, en escala Likert, para medir las variables estudiadas.

Los resultados de la investigación se analizaron utilizando una estadística descriptiva con valores absolutos y relativos, los cuales indicaron que la comunicación organizacional destaca debilidades, pero el estrés

laboral no está muy presente. Se concluyó que existe una correlación débil positiva; entre las dos variables. Se recomienda establecer canales de comunicación con el objeto de disminuir el estrés laboral.

La investigación antes mencionada permite visualizar la forma de evaluar la comunicación como variable de estudio en las instituciones educativas, a los fines de destacar las fallas posibles presentes en este proceso; razón por la cual se considera un aporte para apoyar teóricamente el estudio.

Las investigaciones antes señaladas de Viera (2011), Pernalette (2010) y Carmona (2009), se consideran un aporte por cuanto facilitan información sobre la variable de estudio, es decir, la comunicación organizacional en organizaciones similares, además de mostrar la forma de proponer lineamientos teóricos referidos al tema de interés, lo cual sirve de sustento para formular lineamientos teóricos por cuanto sirve de referencia documental, así como teórica para guiar los pasos para el fortalecimiento de la comunicación organizacional en Instituciones de Educación Primaria de la Parroquia Caracciolo Parra Pérez del estado Zulia.

Asimismo, Rivera (2008), llevó a cabo una investigación en la Universidad Dr. Rafael Bellosó Chacín para optar al título de Magíster en Gerencia Educativa, titulada: "Comunicación organizacional y productividad del docente en organizaciones educativas". El objetivo principal de este estudio consistió en analizar la relación que existe entre Comunicación

Organizacional y la Productividad del Docente en las Instituciones Educativas Ubicadas en el Municipio Maracaibo, a fin de determinar la vinculación entre las variables de estudio.

El tipo de investigación se basó en descriptiva, transaccional, de campo, con un diseño no experimental de tipo descriptivo, dirigido a la descripción de las variables de estudio. Las teorías que se tomaron como referencia fueron Chiavenato (2007), Ivancevich (2007), Newstron (2006), Lepeley (2003), Robbins (1999), entre otros.

La muestra de esta investigación estuvo constituida por setenta y dos personas, distribuidas en doce directivos y sesenta docentes de las Escuelas Primarias del Municipio Maracaibo Parroquia Cristo de Aranza. En la recolección de la información se utilizó como técnica la encuesta conformada por cuarenta y ocho preguntas o ítems dirigidas a los directivos y docentes para medir la Comunicación Organizacional, igualmente, la Productividad del Docente en las Instituciones Educativas.

El cuestionario estuvo conformado por cuatro alternativas de respuesta. Sometido a una prueba piloto a juicio de cinco personas expertas para comprobar la confiabilidad y veracidad teniendo un índice de confiabilidad de 0,97. Como conclusión se determinó que en las Instituciones educativas tomadas como población para el estudio se necesita implementar un modelo de comunicación organizacional para elevar y mejorar la productividad del docente, donde se detectó la

necesidad de participación y motivación en los docentes para lograr una acción eficiente y eficaz y así generar una educación con la calidad que se requiere para lograr los objetivos.

La investigación antes señalada se consideró un antecedente relevante por cuanto muestra a los autores posibles de consultar en materia de comunicación organizacional, además de encontrarse enmarcada en el objeto de estudio, es decir, las instituciones educativas, lo cual sirve de soporte para comparar los hallazgos obtenidos en el presente estudio.

Por otro lado, Contreras (2008), realizó una investigación en la Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín, para optar al título de Magíster en Gerencia Educativa, titulada: “Comunicación organizacional y competencias del personal directivo en liceos bolivarianos”. El estudio tuvo como propósito de determinar la relación entre la comunicación organizacional y las competencias gerenciales del personal directivo en los liceos bolivarianos del municipio Jesús Enrique Lossada. Se consideró como soporte a Chiavenato (2007), Newstron (2006) y Robbins (2006).

La investigación fue descriptiva correlacional, con un diseño no – experimental transeccional de campo. La población estuvo constituida por 4 directivos y 59 docentes pertenecientes a dichas instituciones. Se utilizó la encuesta apoyada por un cuestionario, con un total de 57 ítems para ambas variables. La validación estuvo a cargo por el juicio de cinco (5) expertos y su confiabilidad fue encontrada a través del la aplicación de la formula de Alpha

de Cronbach, cuyo resultado fue 0,96, lo que indicó que el instrumento fue confiable. Se aplicó la estadística descriptiva, organizándose los resultados en tablas de doble entrada para su representación.

La correlación entre las variables, se determinó por la aplicación del coeficiente de Pearson, cuyo resultado fue de -0,01, lo que indicó que entre las variables Comunicación organizacional y Competencias, no existe correlación. Los resultados obtenidos permitieron evidenciar que no se evidencia la horizontalidad en la comunicación; se determinó una comunicación descendente de parte del director hacia su personal.

Se pudo comprobar la atención de parte del director de los están presentes en la comunicación que lleva a cabo el director de estas escuelas, es concluyente que las competencias básicas, no están bien definidas en estos directores estudiados. Las competencias genéricas no son llevadas a cabo por sus directores, las específicas no son manejadas por los directores de estas instituciones. Se recomendó establecer un análisis a fondo del proceso comunicacional, a fin de minimizar las barreras; realizar talleres que permitan el desarrollo de habilidades acordes con el perfil profesional en términos de competencias genéricas: proponer talleres de crecimiento personal.

Esta investigación antes señalada, aporta información sobre las competencias y barreras comunicacionales en el contexto de las instituciones educativas, por lo cual sirve de referencia para ampliar el soporte teórico del presente estudio, mostrando el desarrollo conceptual e investigativo de la variable de interés.

Para finalizar con los estudios citados, Huerta (2007), realizó una investigación en la Universidad Rafael Urdaneta, para optar al título de Magister en Gerencia educativa, titulada: "Relación entre la comunicación organizacional y el trabajo en equipo en la Escuelas de Educación Básica". El estudio tuvo por finalidad determinar la relación entre la comunicación organizacional y el trabajo en equipo en la Escuelas de Educación Básica; tomando como referencia a Amorós (2007) y Fernández (2006).

La metodología estuvo enmarcada bajo el tipo descriptivo, correlacional y de campo; se aplicó un cuestionario a 13 directivos y 71 docentes de instituciones de educación básica de la Parroquia Altigracia Municipio Miranda, estos fueron sometidos a un proceso de validez y confiabilidad donde al aplicar la fórmula alfa de Cronbach se determinó que el instrumento utilizado para medir la comunicación organizacional aplicado a directivos y docentes, dio como resultado 0,74, y el utilizado para medir la variable trabajo en equipo a directivos y docentes dio como resultado un valor de 0,84. Se aplicó el programa SPSS V. 10.0.

Aplicada la fórmula, se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson 0.72 a un nivel de significancia de 0.01, lo cual indica que hay una relación alta y estadísticamente significativa entre las variables. Pudo concluirse que el personal directivo y docente medianamente definen los tipos de comunicación organizacional, siempre caracterizan las barreras comunicacionales, medianamente describen el tipo de organización para

trabajar en equipo, medianamente identifican las fases implícitas en el equipo de trabajo. Se determinó que la comunicación organizacional se relaciona en forma alta con el trabajo en equipo.

La investigación precedente se consideró un aporte por cuanto documenta teóricamente a la investigadora en relación a la comunicación organizacional, la cual constituye la variable de estudio en las instituciones educativas, por lo cual sus resultados pueden ser utilizados a los fines de contrastar los que serán obtenidos en el presente trabajo.

Las investigaciones antes señaladas de Rivera (2008), Contreras (2008) y Huerta (2007), se consideraron antecedentes relevantes por cuanto muestran a los autores posibles de consultar en materia de comunicación organizacional, además de encontrarse enmarcada en el objeto de estudio, es decir, las instituciones educativas, lo cual sirve de soporte para comparar los hallazgos obtenidos.

Todas las investigaciones citadas se consideraron relevantes por cuanto guiaron a la investigadora para conocer más específicamente sobre la investigación de la comunicación organizacional, así como indagar sobre los autores que sirven de sustento. Aunado a ello, sirven de referencia metodológica para valorar la variable de estudio, y sus resultados serán útiles para ser comparados con los de la presente investigación. De igual forma, las metodologías aplicadas por los estudios antecedentes antes citados, sirven de referencia para conocer la manera en la cual es posible valorar la variable de estudio.

2. Bases Teóricas

2.1. Comunicación Organizacional

El término comunicación proviene de la voz latina *communicare*, que significa intercambiar, compartir, poner en común. El prefijo (com) es especialmente importante, ya que significa juntamente, en unión, en compañía de, con, juntos, mutuamente. Esta acepción se relaciona, con la interacción, que por su origen etimológico, se refiere al intercambio de hechos, actividades y movimientos, los cuales suponen una actividad de integración de los individuos a través de la transmisión, así como comprensión de contenidos.

Al respecto, Homms (2006), indica que la comunicación humana necesariamente se da en situaciones de interacción, pero no a la inversa, ya que no toda interacción da como resultado acciones de puesta en común, de entendimiento. Por tanto, en sentido estricto, la comunicación se aleja de lo que el campo asocia con la comunicación mediática, el objeto privilegiado de estudio.

Asimismo, Fernández (2006), señala que es importante comprender que el hombre, como ente social, el cual es imposible de concebirlo si no tiene relación con algún tipo de organización, por cuanto las personas coexisten en determinados ambientes. En el momento que el ser humano adquiere roles, funciones o tareas que lo lleven a la obtención de un beneficio mutuo en una organización determinada, queda inmerso en un contexto en el cual debe interactuar con otros.

Aplicado a las organizaciones, Fernández (2006), expresa que la comunicación organizacional se puede entender como un proceso de transmisión de contenidos que se producen en la interacción de los miembros de una organización, cualquiera que sea su tipo o su tamaño. La comunicación refiere al conjunto de actividades efectuadas a través de medios que mantengan informados a los trabajadores.

De acuerdo con Davis y Newstron (2006), la comunicación se define, a grandes rasgos como una transferencia de ideas, datos, reflexiones, opiniones y valores. Ésta involucra siempre al menos dos personas, un emisor y un receptor. Una sola persona no puede comunicarse. Únicamente uno o más receptores pueden completar un acto de comunicación dentro de las organizaciones.

De acuerdo con Robbins (2007), es por eso que la comunicación es sin duda el envío de mensajes con significados transferibles tanto a un individuo como a varios. El buen manejo de ésta ayuda a evitar conflictos personales, así como los laborales. Ningún grupo que interactúe entre sí puede sobrevivir sin una adecuada comunicación, ya que sólo por medio de ésta se puede llegar al entendimiento. Es por eso, que no nada más por el hecho de estar mandando mensajes se debe creer que sus significados ya han sido comprendidos.

Para el autor antes mencionado, representa un proceso que facilita la transmisión de informaciones en las organizaciones, comunicando un mensaje determinado, el cual es recibido por un receptor creando en el

mismo un efecto informativo o de cambio; siendo calificado como organizacional cuando la misma comprende el flujo de comunicaciones que ocurren en el interior de las empresas o instituciones.

Por su parte, Amorós (2007), señala que la comunicación dentro de las organizaciones involucra un intercambio de informaciones, ideas, puntos de vista y posturas informativas relacionadas con los hechos, actitudes o puntos de vista; que se emiten en concordancia con una unidad de propósitos, en los cuales resaltan los esfuerzos por lograr una meta específica, procurando la comprensión mutua y la óptima administración de los recursos en función del interés organizacional.

Expresa que es lógico que ningún grupo pueda existir sin la comunicación, entendiéndose ésta como la transmisión y el entendimiento del significado. Sólo a través de la transferencia de significados, se puede difundir la información, los pensamientos, las ideas, las opiniones, entre otros; y al mismo tiempo se debe esperar que éste sea comprendido. Una idea o un pensamiento por muy importante o extraordinario que sea, no vale para nada si no es entendido por las demás personas. La comunicación perfecta, se da cuando una idea o un pensamiento se transmiten de tal forma que el receptor, cree una reproducción mental igual a la de la persona que le transmitió el mensaje.

Para complementar lo anterior, Nosnik (2007), añade que la comunicación organizacional se divide tanto en interna como en externa, así como en un conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización

para la creación y mantenimiento de las buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir a una meta común en la organización.

Finalmente, puede entenderse como un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, en este caso aplicado a las Instituciones de Educación Primaria de la Parroquia Caracciolo Parra Pérez del Municipio Maracaibo del estado Zulia, sus objetivos.

Para efectos de este estudio se considera como soporte la definición de comunicación organizacional de Fernández (2006), la cual será asumida como el soporte teórico para analizar la comunicación organizacional en instituciones de Educación Primaria de la Parroquia Caracciolo Parra Pérez del Municipio Maracaibo del estado Zulia, porque parte de la interacción para la obtención de un beneficio mutuo organizacional.

2.1.1. Comunicación Interpersonal

Al definir la comunicación interpersonal, Munch y García (2006), la considera como el encuentro cara a cara entre dos personas que sostienen una relación de interdependencia a través de un intercambio de mensajes que proceden de señales tanto verbales como no verbales. Así, la comunicación, como fundamento de la interacción social, es el principio

básico de las relaciones sociales. Todo ello pone de manifiesto que la comunicación, antes que nada, es un proceso social articulado en torno al fenómeno de compartir, de poner en común y de vincular.

Por su parte, Arrieta (2007), señala que en el proceso de comunicación interpersonal los sujetos proyectan sus subjetividades y modelos del mundo, interactúan desde sus lugares de construcción de sentido. En términos muy generales, la interacción es el intercambio y la negociación del sentido entre dos o más participantes situados en contextos sociales.

Los mismos autores consideran que en la interacción social, el acento está puesto en la comunicación y la reciprocidad entre quienes promulgan, utilizan y construyen los códigos y las reglas. Ambas definiciones ponen de manifiesto que sólo hay interacción social si hay una reciprocidad observable por parte de otros.

Como se puede observar, se suele asociar el concepto de interacción al de comunicación interpersonal, a las relaciones de comunicación en situación de co-presencia en el espacio y en el tiempo. Estas relaciones suponen la consideración de premisas de intercambio, denotando una relación recíproca entre quienes participan de las acciones organizacionales, centradas en el logro de un conjunto de objetivos estructurados con fines de asegurar el sostenimiento de las relaciones.

La comunicación interpersonal comprende interacciones en las que los individuos ejercen influencia recíproca sobre sus respectivos comportamientos, siempre en una situación de presencia física simultánea. En la relación de

interacción, cada interlocutor intenta adaptarse al comportamiento y expectativas del otro, puesto que como se verá, la interacción implica el establecimiento de reglas, normas y dinámicas compartidas.

Al respecto, Nosnik (2007), expresa, que a nivel organizacional, es la forma en que se transmite la información o los mensajes. Estas comunicaciones pueden emplear canales verbales o no verbales, utilizar la estructura formal de la organización o las redes informales, viajar horizontalmente o verticalmente en la pirámide jerárquica, o de manera circular dentro de la organización o rebasar sus fronteras.

De igual forma, Rodrigo (2009), señala que la comunicación interpersonal se dirige a la comunicación entre los individuos con un proceso de retroalimentación. Refleja la capacidad del hombre de simbolizar lo que ve y siente de su entorno, a través de un lenguaje que propicia el acercamiento entre personas. Surge por la necesidad de comprenderse y entenderse de los seres humanos en sociedad.

Expresa el mismo autor antes mencionado, que el propósito utilitario de la comunicación interpersonal surge cuando existe una intención de las personas para la comunicación. Resulta eficiente y constructivo cuando se quiere lograr algo que deje mutua satisfacción en los participantes del proceso comunicativo.

Según Fernández (2006, 2009), expresa que la comunicación interpersonal es aquella que se realiza generalmente cara a cara, entre dos individuos o un grupo reducido de personas. Conversaciones cotidianas entre

familiares, o también cartas entre amigos (comunicación escrita). La relación interpersonal es un asunto delicado y complejo que requiere el desarrollo y la actualización de cierto número de habilidades. Es fácil, por tanto, que se presenten deficiencias en el proceso y surjan interferencias que limiten o impidan el entendimiento.

En este orden de ideas, expresa que en el seno de cualquier organización, las comunicaciones fluyen de una a otra persona, tanto en las reuniones entre dos personas como en un grupo. Estos flujos, denominados Comunicaciones Interpersonales, van desde las órdenes directas hasta cualquier frase que se pueda pronunciar sin intención alguna. Las comunicaciones interpersonales son el principal medio de comunicación de la dirección.

De igual forma, en el criterio de Fernández (2006, 2009), la comunicación interpersonal implica una red de comunicación, o simplemente red, se refiere a la interacción entre individuos y cómo se comunican entre sí, bien sea como una consecuencia de la accesibilidad de un canal de comunicación, o causa de la libertad percibida para utilizar los canales disponibles de forma efectiva.

Por tanto, lo considera el proceso que ocurre entre una fuente-emisor y un receptor que están enviando y recibiendo mensajes en una transacción continua, siendo considerado a la luz de los agentes que participan en instituciones de Educación Primaria de la Parroquia Caracciolo Parra Pérez del Municipio Maracaibo del estado Zulia.

Es el hecho de hablar cara a cara, en un nivel de interacción persona a persona. La comunicación interpersonal como proceso en las organizaciones tiene tres áreas esenciales:

2.1.1.1. Comunicación No Verbal

Al analizar la comunicación no verbal, autores como Echeverría (2006), indica que el lenguaje es uno de los aspectos que diferencia al hombre respecto del resto de los animales. El lenguaje nace de la interacción social entre los seres humanos y por ende, constituye una fuente esencial de intercambio de contenidos.

En consecuencia, explica el mismo autor, que el lenguaje es un fenómeno social, no biológico. Un principio básico del enfoque sistémico es el reconocimiento de que el comportamiento humano es modelado por la estructura del sistema al que pertenece el individuo y por la posición que ocupa en ese sistema. Los individuos actúan de acuerdo a los sistemas sociales a los que pertenecen, aunque condicionados por estos sistemas sociales, estos también pueden ser afectados.

En relación con lo anterior, decir que la comunicación verbal es predominante es un error, ya que basados en los axiomas de la comunicación, el primero señala que es imposible no comunicar, esto quiere decir que todo comunica, inclusive un objeto inanimado. Esto incluye a la comunicación no verbal que podría ser, por ejemplo, desde el

comportamiento natural al intencionado del ser humano, como una mirada, un gesto, una forma de hablar, un tono de voz, o cualquier otra forma de interacción en la cual se evidencie un intercambio entre los individuos que participan de la comunicación.

Por lo tanto, la comunicación verbal y la no verbal deberían tratarse como una unidad total e indivisible, por cuanto en las interacciones se producen ambos tipos de comunicación, siendo en la práctica imposible comunicar sin acompañar los contenidos con gestos o actos motores alusivos a la comunicación.

Asimismo, Gol haber (2006), señala que la comunicación no verbal es aquella que se refiere a los mensajes que no son hablados. Como es obvio, hay diferentes tipos de conducta no verbal, algunas son más específicas que otras, algunas tienen la intención de comunicar y otras son sólo expresivas. La conducta no verbal define y regula el sistema de comunicación al tiempo que comunica un contenido específico.

Por su parte, Kappa (2006), expresa que es la capacidad para responder a movimientos casi imperceptibles e inconscientes de quienes rodean a los individuos. Por consiguiente, se habla de comportamiento no verbal cuando se refiere a las señales que se ha de atribuir significados y no al proceso de atribución de significados.

El mismo autor antes mencionado, refiere que las conductas no verbales de los individuos pueden repetir, contradecir, sustituir, complementar, acentuar y regular las señales verbales emitidas. Cuando

cualquier conducta no verbal contradice a la conducta verbal de los individuos, la primera determinará el impacto total del mensaje sobre los integrantes de la institución o empresa.

Por otro lado, Davis y Newstron (2006), señalan que la comunicación no verbal es un proceso complejo en el que intervienen las personas, el tono de la voz y los movimientos del cuerpo. La comunicación no verbal es más que un simple sistema de señales emocionales y que en realidad no puede separarse de la comunicación verbal. Ambas están estrechamente vinculadas entre sí, ya que cuando dos seres humanos se encuentran cara a cara se comunican simultáneamente a muchos niveles, conscientes e inconscientes y luego integran todas estas sensaciones mediante un sistema de decodificación.

Al respecto, Amorós (2007), señala que con este término se refiere a aquellos mensajes que son transmitidos mediante los movimientos del cuerpo, las entonaciones o el énfasis que se brinda a las palabras, incluye además las expresiones del rostro y la distancia física que existe entre el emisor y el receptor del mensaje. Se puede decir que cada movimiento del cuerpo posee un significado, ningún movimiento que realicen los individuos, por más mínimo que este sea, es accidental.

El mismo autor expresa que lo que es probable es que exista discrepancia entre el significado específico de estos movimientos, ya que el lenguaje que posee el cuerpo frecuentemente aumenta y hasta complica la comunicación verbal. El lenguaje del cuerpo no es universal, es decir no posee un significado específico, pero al fusionarse con el lenguaje hablado,

brindan un significado mayor al mensaje que quiere transmitir el emisor. Por lo tanto es muy importante que el receptor se encuentre alerta ante todos los aspectos no verbales de la comunicación.

Asimismo, Fernández (2006, 2009), señala que los gestos son importantes para la comunicación, el lenguaje no verbal sirve a los fines de transmitir mensajes y la comunicación no verbal sirve para precisar los mensajes en la institución. En un comienzo, el comportamiento del cuerpo estaba limitado solo al canal sensorial audio-acústico o vocal, de haber existido otro canal sensorial se le consideraba como interrupción o interferencia disfuncional que requería ser evitada o en otro aspecto utilizada como un adorno en el discurso.

Por ello, el autor antes mencionado expresa que se cambia esta concepción y se formula un modelo multicanal que consiste en entender la comunicación como un proceso continuo donde se utilizan todos los canales sensoriales, tales como un canal cenestésico-visual, el olfatorio productor del olor, un canal táctil, entre otros.

El mismo autor señala que lo anterior se puede entender como que la comunicación y sus canales no actúan en forma dividida, sino más bien en conjunto, complementándose unos con otros, la connotación del término comunicación no verbal equivale aquella que se establece por medios distintos a las palabras o a las diversas manifestaciones de la corporalidad.

En resumen, tomando en cuenta lo señalado por los diferentes autores consultados, la comunicación no verbal se puede definir como aquella que abarca señales distintas de las palabras, siempre y cuando

se entienda la distinción entre las palabras y simbologías del lenguaje, las cuales se producen en una relación de interdependencia con la interacción verbal.

En este sentido, la comunicación no verbal supone la expresión gestual y motora que acompaña la comunicación, la cual transmite los mensajes entre quienes representan los agentes en instituciones de Educación Primaria de la Parroquia Caracciolo Parra Pérez del Municipio Maracaibo del estado Zulia.

2.1.1.2. Reglas de Interacción

Fernández (2006), afirma que en la comunicación organizacional se presentan reglas de interacción, las cuales incluyen respetar los espacios interpersonales, aplicar la escucha activa, existen reglas de interacción para que fluya la comunicación organizacional; así como normas y patrones que requieren ser aprendidos para que fluya la comunicación de forma dinámica entre quienes participan de ella.

Al respecto, Robbins (2007), expresa que la comunicación debe guiarse por un conjunto de reglas que incluyen la simplicidad de las palabras, la brevedad de las frases, la credibilidad de los hechos narrados, la consistencia e innovación de la misma, así como respetar las normas referidas al tono y volumen de la voz, los espacios interpersonales y mantener la escucha activa para promover el intercambio interpersonal.

También, Amorós (2007), señala que dentro de la comunicación organizacional, se muestra la existencia de un conjunto de reglas que determinan la relación entre los sujetos, las cuales permiten la interacción. Para mejorar la parte racional de los mensajes interpersonales, es necesario prestar mayor atención al contenido diverso de las ideas en la comunicación, para hacerla efectiva. Este contenido determina la calidad de las interacciones al establecer un conjunto de ideas que configuran el mensaje deseado por parte del interlocutor.

Por tanto, Fernández (2006), afirma que en la comunicación organizacional se presentan reglas de interacción, las cuales incluyen respetar los espacios interpersonales, escucha activa, normas y patrones; Robbins (2007), incluye la simplicidad de palabras, la brevedad de frases, la credibilidad de hechos narrados, entre otros; y Amorós (2007), incluye una mayor atención al contenido de ideas en la comunicación, para hacerla efectiva.

Por tanto, en torno a las reglas de interacción, el desarrollo verbal del contenido sirve para justificar, especificar o concretar mejor las ideas. Su principal función es darle cuerpo a la estructura del mensaje, pues sin el desarrollo verbal los mensajes se convierten sólo en aseveraciones o generalizaciones sin contenido, lo cual se aplica en la interacción del personal administrativo, docente, directivo y obrero de las instituciones de Educación Primaria de la Parroquia Caracciolo Parra Pérez del Municipio Maracaibo del estado Zulia.

2.1.1.3. Conflictos-Barreras

En relación a este aspecto, Fernández (2006), afirma que en la comunicación se presentan conflictos producto de la interacción interpersonal. El término conflicto alude a la falta de conexión entre emisor y receptor al estar en presencia de un mensaje. Estas barreras pueden ser físicas cuando las personas no están ubicadas cercanamente, semánticas cuando se transmite la comunicación en un lenguaje no comprensible, psicológicas cuando intervienen factores como la personalidad, así como administrativas cuando la organización impone reglas estrictas que rigen la emisión de las comunicaciones.

En este mismo orden de ideas, Fernández (2006), indica que las barreras de la comunicación pueden ser solventadas a través de una adecuada retroalimentación, pues mientras más compleja sea la información que se pueda enviar, más necesario se hace motivar a los receptores a aclarar dudas y señalar áreas ambiguas. Aunado a ello, una comunicación cara a cara, mostrarse sensible con el emisor o receptor, usar un contenido sencillo, un lenguaje directo, y saber escuchar. Los factores que pueden aumentar la fidelidad de la comunicación son: las habilidades comunicativas, actitudes, nivel de conocimiento y posición dentro del sistema.

Al respecto, de las barreras, Robbins (2007), afirma que es natural que entre los elementos del proceso surjan obstáculos, los cuales generan conflictos, por lo cual reciben el nombre de barreras. Es necesario solventar

tales dificultades para que la comunicación sea efectiva. Estas barreras pueden ser de distintas clases, incluyendo semánticas, físicas, fisiológicas, psicológicas y administrativas.

Las barreras semánticas se derivan del problema consistente en que los símbolos transmitidos transporten precisamente el significado deseado. La palabra, ya sea hablada o escrita, es generalmente el símbolo usado en la comunicación administrativa. El hecho de que cada palabra tenga varias acepciones oficialmente reconocidas y algunas otras sancionadas por el uso común, ya es un obstáculo para lograr una comunicación efectiva. Por ello, la comunicación organizacional puede ser recibida en forma bastante diferente de la que se ha intentado transmitir, siendo esencial verificar la existencia de barreras contaminantes de la misma.

En cuanto a las barreras físicas, el mismo autor antes mencionado expresa que se refieren a las deficiencias de los medios físicos empleados en la transmisión y recepción del mensaje. Ello supone la participación de un elemento de intermediación. Estas deficiencias pueden ser de naturaleza puramente mecánica, eléctrica, electrónica, magnética, acústica, óptica, entre otros, según el medio transmisor o receptor que se use.

En torno a las barreras fisiológicas, Robbins (2007), indica que independientemente de que el mensaje se transmita por la parte que lo emite a través de un aparato (telefónico, telégrafo, radio, televisión, cinta magnética), o directamente, los defectos de pronunciación de

quien habla; del oído en quien escucha; de atención visual en quien lee, son frecuentemente motivo de equívocos que deforman la comunicación organizacional emitida.

El mismo autor expresa que en referencia a las barreras psicológicas abarcan las diferencias causadas en la comunicación organizacional, debido a la personalidad de los individuos, lo cual da lugar a una manera individual de percibir los fenómenos, llamada marco de referencia o filtro individual, que va deformando el contenido de la comunicación en cada una de las etapas del proceso.

Para finalizar, Robbins (2007), señala las barreras administrativas, indicando que se refieren al funcionamiento mismo de las organizaciones administrativas que provoca la aparición de algunas barreras que deforman la comunicación, tales como la competencia desleal, el deseo de agradar, temor al supervisor, los secretos del puesto de trabajo, el deseo de quedar bien, la importancia a las ordenes, el respeto a los niveles de autoridad, el tiempo y lugar de las comunicaciones, entre otros.

Por su parte, Davis y Newstron (2006), definen las barreras de la comunicación como obstáculos que impiden que la misma sea recibida de la forma y contenido con la cual fue transmitida. Indica la existencia de barreras personales las cuales se presentan cuando la comunicación se ve interferida por sentimientos y valores humanos o deficiencias en el hábito de escuchar, ya sean por razones de educación, raciales, de sexo, de nivel socioeconómico, entre otros.

Las barreras personales implican por lo general una distancia psicológica (una sensación de exclusión emocional) entre individuos, semejante a la distancia física.

Los mismos autores plantean la existencia de barreras físicas referidas a las interferencias que el medio puede hacer para que la comunicación no sea efectiva, ya sea el ruido, la estática o algún muro. Las barreras físicas pueden ser transformadas por los individuos en fuerzas positivas mediante el control del entorno, por medio del cual el emisor efectúa una alteración en las circunstancias con el propósito de influir en las sensaciones y conducta del receptor.

Asimismo, otra dificultad es la semántica, las cuales son las limitaciones en el conocimiento de los significados, es decir, las barreras semánticas son resultado de las limitaciones de los símbolos con los que se comunica el emisor, por cuanto los símbolos tienen muchos significados, lo que obliga al receptor a elegir uno de ellos.

Del mismo modo, autores como Amorós (2007), también confirman lo señalado, indicando que las barreras son elementos que generan cambios en la forma de recibir e interpretar los mensajes objeto de la comunicación, por cuanto afectan el significado. Entre ellas incluye la filtración que se refiere al hecho que se manipule la información del emisor, para que de esta manera, el receptor obtenga algún beneficio propio, lo cual sesga la información, creando vacíos en la misma connotados de incertidumbre.

Otra barrera es la percepción selectiva la cual alude al hecho que el receptor solo escuche aquello que lo satisfaga, de acuerdo a sus necesidades y motivaciones. Finalmente, las barreras de defensa utilizadas en la comunicación se expresan en los individuos cuando se sienten amenazados, reaccionan de tal manera que su habilidad para conseguir un entendimiento mutuo se ve reducida, generando barreras para que se transmita en forma adecuada. Dichas barreras interfieren en la calidad de las comunicaciones e inclusive pueden llegar a interrumpirlas en forma definitiva, impidiendo que llegue el mensaje.

Por tanto, se infiere de lo antes expuesto que las barreras comunicacionales son obstáculos que se presentan en el proceso comunicacional del personal administrativo, docente, directivo y obrero de las instituciones de Educación Primaria de la Parroquia Caracciolo Parra Pérez del Municipio Maracaibo del estado Zulia; que es necesario tomar las medidas necesarias para que la comunicación sea efectiva. Todas las barreras comunicacionales tienen un origen, es decir, un factor de dónde provienen, pudiendo ser diversa índole, destacándose como relevante identificar las fuentes de conflicto o barreras existentes para trabajar en eliminarlas y garantizar una comunicación eficaz.

A los efectos de la presente investigación, se considera la definición de Fernández (2006), en torno a las barreras organizacionales presentes en el proceso de comunicación, tomando como soporte los aspectos referidos a la comunicación no verbal, reglas de interacción y conflictos-barreras al

identificar la comunicación interpersonal en instituciones de Educación Primaria de la Parroquia Caracciolo Parra Pérez del municipio Maracaibo del estado Zulia.

2.1.2. Habilidades de Comunicación Administrativa

Respecto a las habilidades de comunicación administrativa, Fernández (2006), afirma que la práctica de la comunicación organizacional tiene como base paradigmática una relación dialéctica entre pensamiento administrativo y pensamiento comunicativo, sin ser iguales ni excluyentes. El pensamiento administrativo surge del ejercicio profesional racional, fundamentado en corrientes teóricas económicas y administrativas, base para la toma de decisiones dualistas hacia la operación justificada con los principios de racionalidad económica, administrativa e instrumental, en la práctica la comunicación se reduce a tácticas y técnicas para obtener el máximo resultado con el menor esfuerzo, anteponiendo el beneficio al costo.

Asimismo, Robbins (2007), indica que el pensamiento comunicativo se deriva del quehacer profesional, reflexivo, práctico y significativo de búsqueda, comprensión, explicación e intervención en el proceso de comunicación humana, en la práctica con un importante impacto social, porque transforma el significado de las interacciones humanas y la razón de ser no sólo de las organizaciones, sino también de la profesión del comunicólogo organizacional. Por ello, se considera que las comunicaciones contribuyen al desarrollo del pensamiento.

Por su parte, Amorós (2007), complementa señalando que los puntos de unión entre pensamiento comunicativo y administrativo se traducen en paradigmas comunicativos porque la administración percibe a la comunicación como un instrumento que fomenta el intercambio efectivo entre los trabajadores.

Por tanto, se evidencia en lo expuesto que las habilidades de comunicación administrativa se circunscriben en la actividad cotidiana del personal administrativo, docente, directivo y obrero de las instituciones de Educación Primaria de la Parroquia Caracciolo Parra Pérez del Municipio Maracaibo del estado Zulia.

Se evidencia en lo antes expuesto, que las habilidades de comunicación administrativa, son fundamentales para incentivar, así como promover la interacción humana en el entorno organizacional y social, por lo cual tienen relevancia a los efectos de ampliar la comprensión de la variable de estudio.

2.1.2.1. Habilidades Emergentes

Al respecto, Fernández (2006), plantea que la comunicación emerge desde diferentes niveles organizacionales, es fluida entre los niveles directivos y se produce a través del rumor. La forma en que se transmite la información o los mensajes pueden emplear canales verbales o no verbales, utilizar la estructura formal de la organización o las redes informales, viajar horizontalmente o verticalmente en la pirámide jerárquica, o de manera

circular dentro de la organización o rebasar sus fronteras. La comunicación puede emerger de la organización en forma ascendente, descendente, horizontal, formal e informal.

El mismo autor expone que la comunicación ascendente es la que va del subordinado hacia los superiores. El principal beneficio de este tipo de comunicación es ser el canal por el cual la administración conoce las opiniones de los subordinados, lo cual permite tener información del clima organizacional en esos ámbitos. La comunicación descendente sirve para enviar los mensajes de los superiores a los subordinados. Uno de los propósitos más comunes de estos comunicados es proporcionar las instrucciones suficientes y específicas de trabajo.

Asimismo, Fernández (2006), señala que en cuanto a la comunicación horizontal, ésta se desarrolla entre personas del mismo nivel jerárquico. La mayoría de los mensajes horizontales tienen como objetivo la integración y la coordinación del personal de un mismo nivel. La comunicación formal es aquella en donde los mensajes siguen los caminos oficiales dictados por la jerarquía y especificados en el organigrama de la organización, es decir, tienen un carácter formal, en el cual se desarrollan las líneas jerárquicas.

El autor antes mencionado expresa que por regla general, estos mensajes fluyen de manera descendente, ascendente u horizontal; y la comunicación informal ocurre cuando la comunicación dentro de la organización no sigue los caminos establecidos por la estructura y

comprende toda la información no oficial que confluye entre los grupos que conforman la organización. La comunicación informal incluye el rumor, lo cual puede hacer llegar información de manera informal.

Por su parte, Robbins (2007), afirma que comprende las distintas formas de comunicación que se producen en el ambiente organizacional, producto de la interacción de los individuos. En la comunicación organizacional, se produce una interacción formal que la establece la propia empresa, es estructurada en función del tipo de organización y de sus metas, siendo ejecutada por los trabajadores.

El mismo autor antes mencionado, sostiene que las distintas alternativas de la comunicación es controlada y sujeta a reglas. Entre los medios de comunicación más conocidos a nivel de las empresas está la correspondencia escrita entre departamentos, reuniones con agenda escrita y entregada previamente, el correo electrónico a través de computadoras en redes, entre otras.

Del mismo modo, Amorós (2007), expone que la comunicación formal en las organizaciones tiene direccionalidad, lo cual indica la relevancia o intencionalidad de la misma, pudiendo ser descendente de la dirección o gerencia hacia el personal, ascendente del personal hacia la dirección, gerencia presidencia de la empresa; horizontal entre el personal de igual jerarquía y diagonal entre miembros de departamentos diferentes que se cruzan. Por tanto, las comunicaciones organizacionales fluyen en diversidad de direcciones.

De igual forma, se menciona la comunicación organizacional informal donde el estilo de relaciones está basado en la espontaneidad, no en la jerarquía, surge de la interacción social entre los miembros y del desarrollo del afecto o amistad entre las personas. La comunicación informal puede beneficiar o perjudicar a las empresas, según como se emplee. De forma positiva, ayuda a la cohesión del grupo y a dar retroinformación sobre diferentes aspectos del trabajo realizado. De forma negativa, el rumor o también denominado en términos de chisme, es un distorsionador de la información, así como de la productividad, por lo cual no ayuda, solo demora o perjudica a las personas y a la organización.

Por su parte, Nosnik (2007), señalan que la importancia de la comunicación ascendente en las organizaciones radica en el clima de la organización, se puede decir que es una manera de estar en contacto con las necesidades del empleado y una forma eficaz para la toma de decisiones adecuada. Es una especie de termómetro laboral. La comunicación descendente porque ayuda a trazar los lineamientos oficiales de la institución y para que también los trabajadores sepan cómo deben de actuar o responder al momento que se giren órdenes y promuevan su iniciativa propia al poder organizarse y manejar su trabajo. Esta comunicación es fundamental para que las transmisiones de información fluyan desde los niveles altos.

El mismo autor expresa que respecto a la comunicación horizontal, su importancia radica en que su objetivo se centra en proveer un canal de coordinación y solución de problemas, además de que brindar la alternativa

de relacionarse con personas similares en la organización, lo cual se vuelve muy importante para la satisfacción en el trabajo. Esta relación determina el logro de las metas establecidas.

Por otro lado, Nosnik (2007), plantea que la comunicación formal sirve para darle estructura a la organización, así como para informar o fortalecer las relaciones interpersonales, al establecer una estructura bajo la cual se producen las comunicaciones entre los distintos grupos de individuos en las organizaciones.

Contrastando las opiniones de los autores, Fernández (2006), plantea que la comunicación emerge desde diferentes niveles organizacionales, Robbins (2007), afirma que comprende las distintas formas de comunicación que se producen en el ambiente organizacional, producto de la interacción de los individuos y Amorós (2007), se centra en la comunicación formal.

Por otro lado, Nosnik (2007), plantea que la comunicación formal sirve para darle estructura a la organización, así como para informar o fortalecer las relaciones interpersonales, al establecer una estructura bajo la cual se producen las comunicaciones entre los distintos grupos de individuos en las organizaciones. Esta comunicación se relaciona con las interacciones entre las distintas líneas de autoridad con los empleados de manera congruente con las normas de la organización.

De lo antes mencionado, se afirma que las habilidades emergentes se relacionan con las formas que pueden asumir las distintas formas de comunicación en el personal administrativo,

docente, directivo y obrero de las instituciones de Educación Primaria de la Parroquia Caracciolo Parra Pérez del Municipio Maracaibo del estado Zulia.

2.1.2.2. Habilidades de Comunicación No Verbal

Al abordar las habilidades de comunicación no verbal, Fernández (2006), señala que son aquellas que se producen las comunicaciones organizacionales cara a cara, el personal tiene habilidades para comunicarse a través de gestos y se transmite la comunicación organizacional con el tono emocional adecuado. En las habilidades administrativas influyen los gestos o demostraciones conductuales, los cuales dan información y comunican contenidos a los individuos.

Por su parte, Kelly (2006), afirma que dentro de las habilidades no verbales se incluye el contacto visual, el cual consiste en la proporción de tiempo que mantienen la mirada los participantes de la comunicación. Otro aspecto es el afecto o tono emocional y responsividad apropiados a la interacción, así como al contenido verbal, los cuales determinan formas de interacción, estableciendo la emisión de mensajes colaterales. Este contenido emocional caracteriza la calidad de los intercambios comunicacionales, creando reacciones conductuales e informacionales en los receptores.

De igual forma, Robbins (2007), afirma que uno de los aspectos que más afecta la comunicación organizacional son los gestos, los cuales incluyen una conducta no verbal que añade énfasis a las respuestas

asertivas y da la impresión de mayor aplomo durante la interacción. Los gestos pueden contribuir a completar el mensaje emitido, así como a establecer posturas asumidas por los emisores, al determinar una condición favorable o no ante el contenido comunicado.

Amorós (2007), confirma lo señalado, indicando que la comunicación no verbal abarca el contacto visual, los gestos faciales (expresión de la cara), los movimientos de brazos y manos; así como la postura o distancia corporal; lo cual informa al receptor sobre el contenido y connotación del mensaje enviado.

Contrastando los autores, Fernández (2006), señala que las habilidades no verbales se producen en las comunicaciones organizacionales cara a cara, Kelly (2006), afirma que incluyen el contacto visual, afecto o tono emocional y responsividad; Robbins (2007), coincide con lo señalado y con Amorós (2007), denotando que incluyen una conducta no verbal, así como Amorós (2007).

Por consiguiente, se evidencia que la comunicación no verbal se relaciona con aquellos eventos comunicacionales que transmiten informaciones sin el uso de la palabra por parte del personal administrativo, docente, directivo y obrero de las instituciones de Educación Primaria de la Parroquia Caracciolo Parra Pérez del Municipio Maracaibo del estado Zulia.

Para el caso de este estudio, se consideran las habilidades administrativas de la comunicación como aquellas destrezas que posibilitan el intercambio en las tareas de índole administrativas, siendo considerados

los planteamientos de Fernández (2006), por cuanto se analizarán las habilidades emergentes y de comunicación no verbal para describir las habilidades de comunicación administrativa en Instituciones de Educación Primaria de la Parroquia Caracciolo Parra Pérez del municipio Maracaibo del estado Zulia.

2.1.3. Comunicación de la Cultura Organizacional

Abordando el elemento cultural, Fernández (2006), indica que la cultura organizacional al conjunto de creencias y de valores compartidos que proporcionan un marco común de referencia, a partir del cual las personas que pertenecen a una organización tienen una concepción más o menos homogénea de la realidad y, por tanto, un patrón similar de comportamientos ante situaciones específicas, con lo dicho se puede sostener que el sistema cultural en las organizaciones da un marco de referencia (valores y creencias) para que sus actores desarrollen sus acciones de una forma específica (manifestaciones culturales).

Señala el autor que teniendo en cuenta los aspectos relacionados con la teoría de: (a) la comunicación, (b) sistemas y (c) comportamiento organizacional, ya se pueden generar las interrelaciones entre estos conceptos, para dar cuenta de lo que implica la categoría cultura organizacional. En este aspecto la comunicación como el proceso, dinámica y fenómeno social de intercambio y producción de mensajes, imágenes, representaciones, significados, ideas, entre otros.

De acuerdo con Fernández (2006), éstas se producen o generan en un sistema social y cultural amplio, en el cual, de forma individual o colectiva se presentan comportamientos que dinamizan aspectos sociales, culturales, económicos, entre otros; creando una cultura o manifestaciones de la misma en las organizaciones.

Al respecto, Schein (2007), indica que a ello se expresa el hecho, que toda organización social tiene su propia cultura que la identifica, la caracteriza, la diferencia y le da imagen y que por tanto es importante conocer, expandir y consolidar la cultura de una empresa ya que ésta integra los comportamientos hacia metas comunes, constituye una guía en la realización de actividades, elaboración de normas y políticas para establecer directrices, en fin, la cultura encauza el funcionamiento global de la estructura señalando las prioridades y preferencias globales que orientan los actos de la organización.

En tal sentido, el autor antes mencionado señala que es de suma importancia abordar el estudio de un medio imprescindible para dar a conocer, expandir y consolidar esa cultura propia de cada empresa. Ese medio, es la comunicación organizacional. Este tipo de comunicación reviste de mayor importancia para las instituciones así como las empresas, cuando se maneja dentro de un contexto de cambio organizacional producto de una adquisición novedosa o de una transformación, en donde entra en juego una serie de elementos a tomarse en cuenta, además del choque cultural que se pudiera presentar.

Aclara Lazar (2006), quien sostiene que la cultura organizacional es como la configuración de una conducta aprendida, cuyos elementos son compartidos y transmitidos por los miembros de una comunidad. A través del conjunto de creencias y valores compartidos por los miembros de la organización, la cultura existe a un alto nivel de abstracción y se caracteriza porque condiciona el comportamiento de la organización, haciendo racional muchas actitudes que unen a la gente, condicionando su modo de pensar, sentir y actuar; siendo ello definitivamente un elemento que connota la cultura.

De igual forma, Robbins (2007), expresa que la cultura organizacional expresa los valores, ideales y creencias que sus miembros llegan a compartir, los cuales se traducen en manifestaciones estructurales, materiales, simbólico-conceptuales y conductuales, es posible conocer la cultura de una organización a partir de la observación de sus componentes: artefactos visibles, valores y supuestos básicos integrantes de la cultura compartida.

El mismo autor antes mencionado asevera que los artefactos visibles en las organizaciones comprenden todo aquello de la cultura que es posible ver, se escucha o se siente respecto de un grupo. Sus dimensiones de análisis son: la infraestructura física y material que tiene que ver con lo que se ve externamente, y lo estructural, vinculado con las creaciones de uso interno.

Expresa Robbins (2007), que los valores se relacionan con aquello que vale la pena hacer y con las razones para justificar lo que se dice y lo que se hace dentro de la organización. Los valores organizacionales o generales que orientan a la organización, conjuntamente con sus miembros, además de

caracterizar sus interacciones, incluyen los valores grupales, que caracterizan a cada uno de los grupos existentes dentro de la organización, con indicadores como los tabúes, las normas no escritas, la calidad y la creatividad entre otros.

De acuerdo con el criterio del autor antes mencionado, los supuestos inconscientes tienen que ver con la manera correcta de hacer las cosas, aquellas ideas que los miembros de la organización toman por ciertas, sentadas o existentes, tales como la misión de la organización, reglas y acuerdos verbales existentes.

También, Amorós (2007), señala que la comunicación se produce dentro de un entorno cultural. La cultura es la manifestación intangible en la que convergen los valores, normas, ideologías, actitudes y conductas de los miembros de una empresa. La cultura organizacional es la que brinda personalidad a la entidad, permite la construcción y el mantenimiento en el que deben intervenir todos los empleados para que de acuerdo al plan de direccionamiento estratégico se diseñen espacios propicios para la interacción basados en una filosofía de entorno.

Amorós (2007), señala que la manera de transmisión de la cultura organizacional debe ser dinámica, de apropiación y adaptación para cada nuevo miembro a través del tiempo. La cultura de una organización es un área estudiada por numerosos investigadores, por lo que el término presenta igual cantidad de definiciones. Sin embargo, todas ellas la vinculan con la interacción de valores, actitudes y conductas compartidas por todos los miembros de una empresa, organización o institución determinada.

De lo anterior se puede decir que en la cultura organizacional confiere su identidad a la organización, en tanto el conocimiento y la comprensión de los elementos de la cultura (creencias y valores), hacen que los mismos empleados los conserven o los alcancen. Así, se pone de manifiesto que el concepto de sistema y sus elementos, ejercen conexiones e interrelaciones que permiten la generación de movimientos y cambios en las estructuras. La comunicación permite conectar, mediar o generar puentes entre los elementos para que se generen paulatinamente comportamientos que afectan las estructuras de las distintas organizaciones y por añadidura al sistema cultural.

En este sentido, se evidencia que toda organización cuenta con elementos culturales que son transmitidos a través del proceso de comunicación, tal como se ejecuta por parte del personal administrativo, docente, directivo y obrero de las instituciones de Educación Primaria de la Parroquia Caracciolo Parra Pérez del Municipio Maracaibo del estado Zulia. Existen cuatro tipos de manifestaciones de la cultura donde participa la comunicación en las organizaciones, las cuales son de interés en este estudio:

2.1.3.1. Simbólicas

Fernández (2006), incluye la filosofía de la organización, es decir, la forma como ha definido y expresado su misión, visión y sus valores. De manera simbólica, se comunican los valores organizacionales, se expresa la

misión de la institución y la visión de la institución. De igual manera abarca el aparato simbólico con el que cuenta tales como el logotipo, colores institucionales, tipografía y elementos gráficos. Aunado a ello, puede incluir aspectos como la mitología referida a los conceptos que determinan héroes y villanos, gestas, y hazañas.

Asimismo, Robbins (2007), afirma que en las organizaciones se producen comunicaciones de los símbolos que ejemplifican la cultura, siendo representados por cartas organizacionales compartidas por los miembros, ritos, rituales, arquitectura corporativa; así como elementos que definen la imagen de las organizaciones.

Por su parte, Amorós (2007), explica que los símbolos son imágenes o artefactos físicos que representan otras cosas. Los elementos simbólicos se manifiestan en las imágenes, historias, lemas o elementos que simbolizan a las organizaciones y representan sus valores o inclinaciones culturales en un momento determinado.

Se evidencia que Fernández (2006), incluye la filosofía de la organización, Robbins (2007), las comunicaciones de los símbolos que ejemplifican la cultura y Amorós (2007), los símbolos son imágenes o artefactos físicos que representan otras cosas que se representan como elementos organizacionales.

Por tanto, se evidencia que la manifestación de los símbolos transmite un significado organizacional, tal como en el caso de las instituciones de Educación Primaria de la Parroquia Caracciolo Parra Pérez del Municipio

Maracaibo del estado Zulia; los cuales son contruidos por sistemas de signos, que ejemplifican la historia organizacional, determinando la cultura compartida, que luego se traduce en comportamientos y acciones.

2.1.3.2. Conductuales

Según Fernández (2006), supone comprender el lenguaje, el comportamiento no verbal, el ritual y las diferentes formas de interacción que se dan dentro de la organización, las cuales determinan formas de interacción expresadas en conductas donde las emisiones comportamentales comunican un mensaje entre los participantes de la comunicación organizacional, generando reacciones conductuales. Para tales fines, debe valorarse si es fácil comprender el lenguaje con el cual se establecen las comunicaciones organizacionales, si se establecen conversaciones continuas entre el personal y si las comunicaciones organizacionales se expresan conductualmente en forma ajustada.

Asimismo, Robbins (2007), afirma que las manifestaciones conductuales se relacionan con las ceremonias, ritos y rituales, comidas, descansos, reuniones, maneras de vestir, uso del lenguaje, entre otras que son actividades elaboradas, planeadas, que hacen un evento especial en donde los administradores proveen ejemplos de lo que la organización valora.

Por su parte, Amorós (2007), indica que las ceremonias son ocasiones especiales en los que se refuerzan valores específicos, crean posibilidades entre las personas para compartir entendimientos

importantes y pueden celebrar eventos bajo la profundización de determinadas creencias. Las ceremonias ilustran la tradición de las organizaciones, destacando sus atributos.

Contrastando, Fernández (2006), supone comprender el lenguaje, el comportamiento no verbal, el ritual y las diferentes formas de interacción que se dan dentro de la organización, las cuales determinan formas de interacción expresadas, Robbins (2007), las vincula a las ceremonias, ritos y rituales, comidas, descansos, reuniones, maneras de vestir, uso del lenguaje, entre otras actividades, Amorós (2007), con las ocasiones especiales en los que se refuerzan valores específicos, siendo considerados los planteamientos de Fernández (2006) a los efectos de analizar este aspecto en las instituciones objeto de estudio.

Por tanto, las manifestaciones conductuales son ceremonias o rituales, entendidas como actividades realizadas en instituciones de Educación Primaria de la Parroquia Caracciolo Parra Pérez del Municipio Maracaibo del estado Zulia, como es el caso de la celebración de las fechas de fundación o reconocimiento, las cuales transmiten información sobre los valores de estas organizaciones.

2.1.3.3. Estructurales

Para Fernández (2006), las manifestaciones de la cultura en el ámbito estructural están integradas por las políticas y procedimientos, las normas, el sistema de estatus interno (a quien se reconoce, se recompensa y se promueve) y la estructura del poder (liderazgo formal e informal, grado de

centralización o de participación en la toma de decisiones) que rigen en la organización. Para tal fin, se debe evaluar si se aplican las políticas de comunicación organizacional, si se cumplen los procedimientos para emitir las comunicaciones organizacionales, así como las normas que rigen la comunicación organizacional.

Del mismo modo, Robbins (2007), afirma que los elementos estructurales de la comunicación organizacional, se relacionan con los aspectos formales de la institución, como por ejemplo: niveles de autoridad y decisión, establecimiento de normas, enunciación de políticas, formulación de estrategias, ejecución de los procedimientos, identificación de los tramos de control y jerarquías, entre otros.

Al respecto, Amorós (2007), expresa que comprende el establecimiento de una configuración de formalidad para el establecimiento de la misión organizacional en la cual se establecen los valores fundamentales los cuales sirven de directrices o regentes al personal, por lo cual deben ser para que sean transmitidos e identificados por todos los miembros para que lo incorporen a sus actividades, así como a todos los interesados en tener algún tipo de trato con la organización.

Contrastando los autores, Fernández (2006), indica que son las manifestaciones de la cultura en el ámbito estructural, Robbins (2007), indica que se relacionan con los aspectos formales de la institución y Amorós (2007), expresa que comprende el establecimiento de una configuración de formalidad para el establecimiento de la misión organizacional en la cual se establecen los valores fundamentales.

Por tanto, se evidencia que los elementos estructurales se vinculan con el logro de un conjunto de elementos que determinan lineamientos o normativas a seguir, las cuales están presentes en instituciones de Educación Primaria de la Parroquia Caracciolo Parra Pérez del Municipio Maracaibo del estado Zulia, a través de sus códigos de conducta y de la convivencia comunitaria.

2.1.3.4. Materiales

De acuerdo con Fernández (2006), incluyen la tecnología, las instalaciones, el mobiliario y el equipo con los que cuenta la organización. Estos elementos materiales pueden favorecer o entorpecer la comunicación al colocar en distancia o cercanía al conjunto de individuos quienes actúan como emisores o receptores de información. Puede valorarse si las comunicaciones organizacionales se apoyan en la tecnología, si las instalaciones favorecen el contacto para la comunicación organizacional y se transmiten sus comunicaciones organizacionales utilizando diversidad de medios.

Por su parte, Robbins (2007), afirma los elementos materiales de la cultura organizacional se manifiestan en las instalaciones, mobiliario, equipo y otros recursos físicos; los cuales sirven para dar información y comunicar los valores de la institución, así como del personal que labora en las mismas en términos de su operatividad.

Al respecto, Amorós (2007), agrega que las organizaciones cuentan con una infraestructura, así como una dinámica funcional, las cuales determinan la forma en la cual se orientan hacia sus objetivos y propósitos

fundamentales. En este sentido, se evidencia que los materiales se vinculan con un conjunto de recursos dispuestos para el logro de los objetivos organizacionales propuestos.

Por consiguiente, se afirma que en instituciones de Educación Primaria de la Parroquia Caracciolo Parra Pérez del Municipio Maracaibo del estado Zulia, existen elementos materiales de la cultura organizacional que se manifiestan en las instalaciones, mobiliario, equipo y otros recursos físicos utilizados a los fines de impartir la educación.

Por tanto, contrastando, Fernández (2006), incluyen la tecnología, las instalaciones, el mobiliario y el equipo con los que cuenta la organización, Robbins (2007), incluye los elementos materiales de la cultura organizacional se manifiestan en las instalaciones, mobiliario, equipo y otros recursos físicos; coincidiendo con Amorós (2007).

Por consiguiente, se afirma que en instituciones de Educación Primaria de la Parroquia Caracciolo Parra Pérez del Municipio Maracaibo del estado Zulia, existen elementos materiales de la cultura organizacional que se manifiestan en las instalaciones, mobiliario, equipo y otros recursos físicos utilizados a los fines de impartir la educación.

Para efectos de este trabajo se entiende la cultura organizacional como el conjunto de principios y valores que son transmitidos a los trabajadores en pro de lograr que los mismos sean compartidos, lo cual supone la interacción de las ideas, ideologías y cultura general; siendo considerados los aspectos simbólicos, conductuales, estructurales y materiales al momento de

identificar la comunicación de la cultura organizacional en instituciones de Educación Primaria de la Parroquia Caracciolo Parra Pérez del municipio Maracaibo del estado Zulia.

2.1.4. Comunicación en los Tipos de Grupos Organizacionales

De acuerdo con Robbins (2007), el grupo es un conjunto de dos o más individuos que se relacionan y son interdependientes, que se reunieron para conseguir objetivos específicos. Los grupos pueden ser primarios o secundarios, dependiendo del origen determinado por su creación y derivación. Los grupos primarios son aquellos en los cuales el interés de cada miembro está dirigido a los otros como personas en su totalidad demostrando cercanía en sus interacciones comunicacionales, mientras que en el grupo secundario éste se integra por gran cantidad de miembros, lo que no permite la proximidad entre los mismos y generalmente la duración es breve.

Fonseca (2007), los define como un conjunto restringido de personas que, ligadas por constantes espacio temporales, el cual, articulado en su mutua representación interna, se propone en forma implícita y explícita una tarea que conforma su finalidad, interactuando a través de complejos mecanismos de asunción y adjudicación de roles.

Fernández (2006, 2009), afirma que comprende dos o más personas que comparten normas con respecto a ciertas cosas y cuyos roles sociales están estrechamente intervencidos, los cuales mantienen una percepción

de membrecía o conciencia de formar parte del mismo, en los cuales se establecen relaciones estructuradas y organizadas en función de los roles, normas o reglas comunes.

Contrastando los autores, Robbins (2007), indica que es un conjunto de dos o más individuos que se relacionan y son interdependientes, Fonseca (2007), los define como un conjunto restringido de personas y Fernández (2006, 2009), como personas que comparten normas con respecto a ciertas cosas y cuyos roles sociales.

Por tanto, se evidencia que los grupos organizacionales son de diverso tipo, siendo esencial considerar a los efectos de este estudio los referidos al personal administrativo, docente, directivo y obrero de las instituciones de Educación Primaria de la Parroquia Caracciolo Parra Pérez del Municipio Maracaibo del estado Zulia.

2.1.4.1. Grupo de Coordinación

Fernández (2006), indica que comprende el conjunto de individuos focalizados en la sincronización de las actividades, organizadas en función de los objetivos comunes. En cuanto a la coordinación la misma debe ser dinámica, contribuir con la funcionalidad de la institución y debe mostrar sincronización en los distintos niveles de autoridad.

Expresa el autor, que si durante la primera etapa del proceso de organización se realiza la división del trabajo, con todas sus ventajas inherentes, es indispensable que esta se complemente con la

coordinación, que no es más que lograr la unidad de esfuerzo, es decir, que las funciones y los resultados se desarrollen e interrelacionen con facilidad y que se sincronicen. Por tanto, la eficacia de cualquier sistema organizacional estará en relación directa con la coordinación, misma que se obtiene a través del establecimiento de líneas de comunicación y autoridad fluidas dentro de las instituciones.

Del mismo modo, autores como Schein (2007), señala que la coordinación planificada de las actividades de un grupo de personas para procurar el logro de un objetivo o propósito común, a través de la división del trabajo y funciones, y a través de una jerarquía de autoridad y responsabilidad.

Así, Robbins (2007), expresa que la coordinación se aplica cuando se estructura la funcionalidad de una organización a los fines de constituir el conjunto de unidades, que se relacionan de manera sincronizada en distintos niveles de autoridad y responsabilidad, así como delimitando las atribuciones y obligaciones del conjunto de unidades.

Compartiendo los criterios antes señalados, Amorós (2007), sostiene que el proceso de organización requiere de la coordinación para establecer un patrón de relaciones, simultáneas entrelazadas, por medio de las cuales las personas, bajo el mando de los gerentes, persiguen metas comunes. Las metas que los administradores desarrollan en razón de la planificación suelen ser ambiciosas, de largo alcance y sin final fijo, para crear un marco estable.

Por tanto, se evidencia en los planteamientos antes expuestos que en las organizaciones de diversa naturaleza, existen grupos de coordinación encargados de las labores de establecer un patrón de comportamiento, siendo ello impartido por los grupos directivos y de supervisión de las instituciones de Educación Primaria de la Parroquia Caracciolo Parra Pérez del Municipio Maracaibo del estado Zulia.

2.1.4.2. Grupo de Dirección

Los grupos de dirección de acuerdo con Fernández (2006), son aquellos dirigidos a la ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional, mediante la guía de los esfuerzos del grupo social a través de la motivación, la comunicación y la supervisión. La dirección eficiente se enfoca sobre los objetivos de la institución, contribuir a alcanzar las metas institucionales y considerar los intereses personales de los trabajadores. Esto es determinante en la moral de los empleados y, consecuentemente en la productividad.

El mismo autor expresa que los grupos de dirección son aquellos encargados de ejecutar las labores de liderazgo. La dirección es la encargada de determinar el curso de las acciones, la inversión de recursos y dar marcha a todos los lineamientos establecidos durante la planeación y la organización; por lo cual la comunicación desempeña un rol esencial pues a través de ella se logran las formas de conducta más deseables en los miembros de la misma.

Por su parte, Robbins (2007), expresa que la dirección será eficiente en tanto se encamine hacia el logro de los objetivos generales de la empresa. Los objetivos de la empresa sólo podrán alcanzarse si los subordinados se interesan en ellos, lo que se facilitará si sus objetivos individuales e intereses personales son satisfechos al conseguir las metas de organización y si estas no se contraponen a su autorrealización.

Asimismo, Stoner, Freeman y Gilbert (2006), expresan que los gerentes establecen y aplican las reglas que rigen a las personas que actúan dentro de la estructura de una organización en razón de su autoridad y su poder. La autoridad formal, que es un tipo de poder, es la que, por regla general se asocia con la estructura y la administración de las organizaciones. El grado de efectividad con el cual los gerentes ejercen su autoridad dependerá en parte, de la forma cómo entiendan y ejerzan el poder que, en esencia, no es sino la capacidad para ejercer influencias en los demás.

Por tanto, se evidencia que existen grupos de dirección que se encargan de establecer los patrones de conducta y ejecutan labores relacionadas con el ámbito de la gestión gerencial de las instituciones, siendo aplicable al caso del personal directivo y administrativo de las instituciones de Educación Primaria de la Parroquia Caracciolo Parra Pérez del Municipio Maracaibo del estado Zulia.

Derivado de lo anterior, se evidencia que existen distintos tipos de grupos, considerando en este trabajo los planteamientos de Fernández (2006), ya que se analizarán los grupos de coordinación y

dirección al momento de responder al objetivo específico dirigido a describir los tipos de grupos organizacionales en instituciones de Educación Primaria de la Parroquia Caracciolo Parra Pérez del municipio Maracaibo del estado Zulia.

3. Sistema de Variables

3.1. Definición Nominal

La variable de estudio es la comunicación organizacional.

3.2. Definición Conceptual

La comunicación organizacional se puede entender como un proceso de transmisión de contenidos que se producen en la interacción de los miembros de una organización, cualquiera que sea su tipo o su tamaño. La comunicación refiere al conjunto de actividades efectuadas a través de medios que mantengan informados a los trabajadores (Fernández, 2002).

3.3. Definición Operacional

Comprende el proceso de transmisión de los contenidos relacionados con la comunicación interpersonal, las habilidades de comunicación administrativa, la comunicación de la cultura organizacional y los tipos de grupos organizacionales en instituciones de Educación Primaria de la

Parroquia Caracciolo Parra Pérez del municipio Maracaibo del estado Zulia; la misma será medida a través de la aplicación de un instrumento a la población seleccionada para el estudio (Castro, 2012).

Cuadro 1
Operacionalización de las Variables

Objetivo General: Analizar la Comunicación organizacional en instituciones de Educación Primaria de la Parroquia Caracciolo Parra Pérez del Municipio Maracaibo del estado Zulia		
Variable	Dimensión	Indicadores
Comunicación Organizacional	Comunicación Interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> – Comunicación No Verbal – Reglas de Interacción – Conflictos-Barreras
	Habilidades de Comunicación Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> – Habilidades Emergentes – Habilidades de Comunicación No verbal
	Comunicación de la Cultura Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> – Simbólica – Conductuales – Estructurales – Materiales
	Comunicación en los Tipos de Grupos Organizacionales	<ul style="list-style-type: none"> – Grupo de Coordinación – Grupo de Dirección

Fuente: Castro (2012).