

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

Ruíz Castillo, Aliro Gregorio

### **RESUMEN**

El presente trabajo trata del Diseño de un modelo comunicacional centrado en la programación neurolingüística orientado a la optimización de las relaciones humanas en la organización universitaria del Instituto Pedagógico Rural “Gervasio Rubio”, sede de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Se consideró necesario la adopción del paradigma de investigación cualitativa específicamente el enfoque etnometodológico sustentado en el interaccionismo simbólico, bajo un nivel explicativo. Los actores de la investigación estuvieron constituidos por el decano del instituto, los subdirectores, los jefes de unidades y representantes gremiales de los diferentes estamentos de la universidad, para un total de 11 sujetos. La validez se determinó mediante la triangulación de testimonios de la información dentro de la realidad y la confiabilidad mediante la calidad de los testimonios. La información se recolectó mediante entrevistas en profundidad a través del dialogo abierto. Se analizó la información mediante la codificación axial, para la producción de teorías que sustenten el modelo comunicacional.

**Descriptor:** Modelo comunicacional, programación neurolingüística, relaciones humanas, organización universitaria

---

**MODEL CENTERED COMMUNICATIONAL NEUROLINGUISTIC  
PROGRAMMING ORIENTED OPTIMIZATION OF HUMAN RELATIONS  
IN UNIVERSITY ORGANIZATION**

Ruíz Castillo, Aliro Gregorio

**SUMMARY**

This work deals with the design of a communication model focused on neurolinguistic programming oriented to the optimization of human relations in the university organization of the Pedagogical Institute Rural "Gervasio Rubio", home of the Pedagogical University Experimental Libertador. the adoption of the paradigm of qualitative research specifically ethnomethodological-based approach symbolic interactionism under an explanatory level deemed necessary. The research players were constituted by the dean of the institute, assistant principals, heads of units and union representatives of the different levels of the university, for a total of 11 subjects. The validity was determined by triangulating testimonies of information within the reality and reliability by the quality of the evidence. The information was collected through in-depth interviews through open dialogue. The information was analyzed by axial coding for the production of theories that support the communication model

**Descriptors:** communication Model, neurolinguistic programming, human relations, university organization

## INTRODUCCIÓN

Uno de los aspectos que surgen dentro de las relaciones humanas, es la comunicación, la cual es uno de los procesos fundamentales del ser humano porque permite el intercambio de información desde todas las perspectivas. Sabido es que la buena vida humana se desarrolla en sociedad, esto es, en relación con su semejante, con el otro, en quien encuentra más puntos en común que diferencias. Siendo fundamental este intercambio para enriquecer los procesos sociales, todo freno o límite implica, en la práctica, obstáculos innecesarios en relaciones que debieran guiarse por el esquema ganar-ganar, llegando el asunto a extremos tales en los que puede pensar que el verdadero problema es la falla en el intercambio de la información, al respecto Kaplún (2002) para hacer énfasis en la comunicación como generadora de procesos sociales: "...definir qué entendemos por comunicación, equivale a decir en qué clase de sociedad queremos vivir..." (p. 57). Más allá del alto valor poético de la cita, el autor pretende desarrollar la necesidad de un proceso de comunicación que no implique la presencia de pocos emisores y una multitud de receptores, sino que, por el contrario, se tienda a la horizontalidad y democratización, en un afán de lograr el reconocimiento del otro y la cooperación social, basada en el fortalecimiento de una conciencia común.

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

---

El modelo comunicacional que se aspiró generar en el desarrollo del trabajo tuvo como base teórica la programación neurolingüística, la cual se enmarca dentro del desarrollo de los procesos comunicacionales, basados en la optimización del pensamiento del ser humano, todo este proceso permite la concreción de las habilidades del ser humano, lo cual permite al sujeto asumir cualquier espacio como su zona de confort, de manera que la misma está ligada de forma muy estrecha, porque en la medida en que se optimice el pensamiento la calidad de vida será mejor y contribuirá de esta manera al desarrollo pleno del espacio al cual pertenece el sujeto.

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

## **EL PROBLEMA**

La complejidad de la comunicación se hace con énfasis en la acción que sirven de base dentro de la administración de los conflictos que se desarrollan en el intercambio de la información, generalmente los actos comunicacionales se desarrollan de manera artificial, porque el ser humano posee diferentes campos de acción, y es en los mismos donde se asume desde sus habilidades una concreción de la comunicación de una forma específica. Es necesario entonces superar esos elementos que inciden de manera negativa en el desarrollo del proceso comunicacional, como es el caso del ruido y del engaño.

La comunicación como elemento necesario dentro de la constitución humana, refiere la constitución de la fijación de una serie de derechos, donde la inteligencia prima como capacidad de los seres humanos, para de esa manera lograr la adaptación al entorno, es así como las formas de organización son exclusivas del hombre, este de acuerdo con sus intereses busca las referencias necesarias para incorporarse dentro de

la realidad, además de poseer un marco histórico connotado que permite referir la interrelación con los demás y la consecución de la comunicación como base de todos los procesos.

El fundamento sociológico de la comunicación, se evidencia en función del empleo de la misma para la promoción y el desarrollo de las interrelaciones personales, con base en la proposición de escenarios que conduzcan al empleo de un proceso significativo, al respecto, es necesario manifestar que la palabra es el medio por el cual los seres humanos intercambian información, desde la antigüedad este ha sido uno de los elementos fundamentales en el intercambio humano, además de ser considerada la habilidad para comunicarse, la manera correcta de emplear la palabra definirá la pertinencia de las ideas dentro de la sociedad, donde se asume como habilidad la palabra, con ella, los seres humanos pueden persuadir, argumentar y refutar las ideas de los demás, para lograr concretar espacios que sirvan de base para el desarrollo de las situaciones propias del contextos.

Por ello dentro de la constitución de la comunicación para alcanzar la sistematización del funcionamiento organizacional, es necesario asumir que el estudio de la misma se manifiesta en función de la existencia de una serie de teorías que soportan al proceso comunicacional, al respecto Álvarez (2015) propone la siguiente clasificación: 1. La Teoría hipodérmica o de la bala mágica. 2. Teoría de la “omnipotencia de los media”.3. Modelo o paradigma de Lasswell. 4. Modelo de Shannon-Weaver.5. Modelo de David K. Berlo.6. Escuela de Palo Alto. 7. El actuar comunicativo de JüngenHabermas y 8. Comparación entre teorías y escuelas.

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

---

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

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

Tal como se logra apreciar, la dinámica universitaria en los actuales monumentos, específicamente en Venezuela atraviesan por momentos complejos donde la comunicación ha sido la más afectada, a ello, se le suma la escasa importancia que posee la comunicación dentro de las realidades universitarias, la cual es un aspecto cultural, es decir, en función de las necesidades de cada uno de los grupos que interactúan dentro de esta realidad se genera la comunicación, la complejidad en este particular se ve reflejada en elementos como la remoción de cargos, la carencia de responsabilidad por parte de los superiores, en fin una serie de síntomas que no generan un impacto positivo para la comunicación.

La Programación Neurolingüística, estudia la manera como las personas se comunican entre sí y como se comunican consigo mismas para usar sus recursos en una forma óptima para crear ciertas alternativas de comportamiento y para obtener ciertos resultados. Esto permite que la conducta sea concebida como consecuencia o

resultado de complejos procesamientos neurofisiológicos de la información percibida por los órganos sensoriales. Procesamientos que son representados, ordenados y sistematizados en modelos y estrategias, a través de sistemas de comunicación como el lenguaje. Estos sistemas tienen componentes que hacen posible la experiencia y pueden ser intencionalmente organizados y programados para alcanzar ciertos propósitos.

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

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

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

## **Objetivos del Estudio**

### **Objetivo General**

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

### **Objetivos Específicos**

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

### **Justificación e Importancia de la Investigación**

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



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

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

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

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

Por lo tanto, la concepción de un modelo comunicacional centrado en la programación neurolingüística orientado a la optimización de las relaciones humanas

---

en la organización universitaria, radica en la formulación de una serie de eventos que surgen de la dinámica universitaria y que por su valor deben ser considerados en la mejora de las estructuras organizacionales, de allí, la necesidad de desarrollar un estudio que manifieste el compromiso por lo demás y por sí mismo para ofrecer mejoras sustanciales a las relaciones humanas.

### **Antecedentes del Estudio**

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

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

A este nuevo tipo de organizaciones es lógico que le corresponda un nuevo tipo de comunicación interna. A partir de ahí, la tesis plantea un modelo de gestión de la nueva comunicación interna que toma como eje central los portales corporativos, que se plantean como los grandes repositorios de los que se definen como los tres grandes contenidos que ha de reportar la comunicación interna: información operativa, información ad intra e información ad extra.

Este modelo de gestión de la nueva comunicación interna se confronta con la experiencia en este ámbito de las siete universidades de la Comunidad Valenciana a

través de un análisis en profundidad de la práctica cotidiana en cada uno de los centros estudiados. La elección de este ámbito de estudio se justifica por la avanzada situación de las universidades en la incorporación de las TIC, así como por la alta cultura tecnológica de sus miembros, lo que las convierte en un laboratorio privilegiado para la investigación en su interior de esta nueva comunicación interna

Finalmente, las conclusiones de la investigación teórica y empírica se han sometido a un proceso de confrontación con un panel de expertos en comunicación universitaria, lo que ha permitido llegar a un modelo validado que plantea cómo integrar los nuevos medios en la gestión de la comunicación interna a partir, principalmente, de la adaptación de los principios del *corporate* a la estructura de los sistemas de información. Asimismo, se plantea una de las claves fundamentales de este modelo la capacidad de franquiciar la gestión del contenido interno a través de la tecnología XML y la incorporación de contenidos externos mediante su sindicación. Este antecedente se justifica en atención al abordaje del mismo en relación al rol que debe asumir la gestión para el desarrollo de una nueva comunicación interna a nivel universitario, en este caso se trabajó con las tecnologías de la información y la comunicación como base para lograr un impacto progresivo dentro de la realidad, en este caso se tomó porque es un marco de referencia para el proceso de comunicación y da las bases necesarias para la construcción de escenarios descritos en función de la importancia que tiene el capital humano dentro de los espacios universitarios.

### **Fundamentación Epistemológica**

La fundamentación epistemológica, centra su atención en los aportes teórico científico que orientan el desarrollo del objeto de estudio, en este caso preciso, es necesario hacer una referencia al inicio de las teorías de la comunicación a comienzos del Siglo XX y la forma como eran concebidas, en atención a ello, se presenta la teoría de la aguja hipodérmica o bala mágica propuesta por Lasswell (1927) en la primera guerra mundial, esta teoría conocida como la reacción en cadena, asumía el presupuesto de un resultado final del proceso comunicacional, se trataba de asumir el impacto del proceso comunicacional en el desarrollo de las personas, es decir, su

---

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

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

Otra de las teorías que intervienen en el sustento epistemológico, corresponde al Modelo de David K. Berlo, el cual es definido por él mismo en 1960 “un modelo de comunicación, que trascendió como SMCR, Source (Fuente), Message (Mensaje), Channel (Canal) y Receiver, (Receptor), que trata de advertir el comportamiento personal, en el acto de comunicarse” (p. 122), al respecto intervienen una serie de elementos comunicacionales que sirven de base en el intercambio de ideas.

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

para la concreción de las competencias comunicacionales que permitan comprender la coexistencia con el otro.

### **Fundamentación Teórica**

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

### **Elementos Comunicacionales**

La comunicación es uno de los procesos que se ha desarrollado desde que el hombre se ha hecho presente dentro de la faz de la tierra, viendo en cualquier dirección, bien sea desde la teoría creacionista o desde la evolucionista, en ambos casos la comunicación ha sido el motor que evidencia la constitución del desarrollo de los seres humanos, al respecto es importante manifestar que la comunicación, como proceso que promueve la interacción entre dos o más personas, en este sentido, la constitución de este proceso promueve el desarrollo social para de esa manera formular espacios de construcción de saberes.

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

---

de la sociedad del conocimiento. La formulación de información está constituida por códigos que, de una forma u otra, se evidencian en función de los requerimientos sociales, es necesario comprender que una entidad, es un mensaje, donde se manifiesta en función de situaciones necesarias para la composición del ser humano.

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

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

Por ser un proceso sistemático, la comunicación integra una serie de elementos que deben ser tomados en cuenta, con la finalidad de adentrarse dentro de la génesis de dicho proceso, en el escrito ya se han dejado entrever algunos de los elementos que intervienen dentro del proceso comunicacional, en este sentido, es preciso mencionar los elementos propuestos por Kaplún (1998) ob. cit., los cuales se enmarcan en la presente clasificación:

1. **Emisor:** Aquél que transmite la información (un individuo, un grupo o una máquina).

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

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

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

---

actualmente es de mayor renombre es la máquina donde se manifiesta como receptora de un mensaje.

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

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

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



El desarrollo filosófico de la constitución de un objeto de estudio lo constituye aquel fenómeno que sirva de plataforma para la constitución de situaciones propias de la realidad, al respecto, Hun (1985:34) propone una lista de diez variables en el contexto filosófico de la comunicación, al respecto se refieren: *Grado de formalidad, Grado de interacción entre las personas, Claridad en el propósito, Grado de proximidad, Clima general, Duración de la interacción, Efecto potencial, Posibilidad para la retroalimentación, Grado de flexibilidad y Participación de las personas en la interacción.*

Cada uno de estos aspectos interactúan en el pensamiento del sujeto y como tal se logra asociar a la diversidad de situaciones que el ser humano en su desempeño asume, en este caso, lo fundamental es la interacción con los demás para de esa manera lograr establecer claridad en la comprensión del propósito, como una forma de valorar el clima general, todo ello en un marco de flexibilidad que actúa de manera efectiva, es allí donde la concreción del racionalismo sirve de base filosófica porque se debe reconocer la sistematicidad de las acciones para de esa manera lograr concretar un procesos de comunicación adecuado a las exigencias, de acuerdo con lo anterior, propone a la comunicación desde los espacios postmodernos, donde la misma toma una perspectiva de interpretación, es decir, donde la palabra va más allá del mero mensaje, se trata de comprender el discurso, desde la posibilidad de trascender de lo meramente social, sino que se haga énfasis en la verdadera constitución histórica que de allí emerge.

### **La Comunicación en las Organizaciones Universitarias**

La organización universitaria como centro de acción del saber universal es un centro donde surgen los conocimientos que construyen el futuro del país, para comprender la misma es preciso referirse a la definición de universidad, dado que la génesis de la misma se orienta en función de mecanismos de interrelación humana que sirve de base para la construcción de una sociedad más justa y con mejores expectativas de vida, en este sentido, la palabra universidad es definida por Tünnermann (2000) de la siguiente manera: “La universidad tal como hoy la

---

conocemos, surgió en la baja edad media, como resultado del largo proceso de reorganización social y cultural de la Europa medieval que tuvo lugar al concluir el ciclo histórico de las invasiones bárbaras”. (p. 1). Bajo este marco histórico la universidad propuesta desde los terrenos críticos se hace inminente en su desarrollo, por ello, es fundamental contar con el desarrollo de la misma dada su dinámica, está se va transformando día con día de acuerdo a las exigencias de la sociedad de manera que esta estructura guarda dentro de sí una complejidad propiamente dicha que se sustenta en atención a la comprensión del fenómeno y a la formación profesional, de manera que la universidad ha sido definida como la casa que vence las sombras, porque es en medio de la misma donde se construye el conocimiento que día con día promueve el desarrollo de la sociedad. En este sentido, es la universidad una organización con múltiples funciones la cual la hace compleja, pero que desde la comunidad es concebida como el centro de interés para la concreción del desarrollo social, de allí el hecho de que todos los miembros de una comunidad están al pendiente de asumir el compromiso por la formación de profesionales con alto sentido de la responsabilidad. , al respecto, Neave (2001) señala:

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

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

De acuerdo con los razonamientos que se han venido realizando la organización universitaria constituye uno de los factores fundamentales para el desarrollo de la misma dentro de la sociedad, de allí su fundamental importancia, porque desde allí emerge las funciones que se desempeñan dentro de la misma, pareciera sencillo, pero, es una de las organizaciones que a nivel operativo posee mayor complejidad, porque las estructuras deben asumirse como parte de un entorno centralizado el cual es denominado consejo universitario y como tal debe cumplirse para constituir una formulación idónea del proceso que allí se adelanta.

En el caso de Venezuela, existen universidades autónomas cuya organización se fundamenta en la cátedra como tal, mediante la generación de facultades que permite la sistematización del trabajo de esta entidad, también se presentan las universidades experimentales, cuya manera de organizarse es diferente a las autónomas porque allí no se aborda la sistematización mediante facultades, en este caso la asociación se hace mediante carreras y programas y quienes administran a los mismos son los decanatos, la estructura organizativa de las universidades experimentales es mucho más flexible que la de una autónoma, por cuanto la rigidez se concentra dentro de los decanatos, ello conduce a la trascendencia de las mismas dentro de la organización, de acuerdo al contexto para el presente estudio, se ubica en una universidad experimental, de allí la pertinencia de referir tales situaciones.

La universidad por ser una organización adecuada a los entornos sociales, se debe reformar a sí misma para lograr alcanzar su adaptabilidad a las exigencias actuales, se trata que desde la organización universitaria se valoren los continuos avances tecnológicos que se definen en función de mecanismos de control que promueven el desarrollo del conocimiento, de allí la necesidad de asumir como norte la flexibilidad de la estructura curricular para de esta manera promover compromisos adecuadas al desarrollo de la universidad como organización. En el caso de Venezuela, valorando lo considerado dentro de las universidades autónomas y complementándolo con las universidades experimentales, donde ambas experiencias se conjuguen y se logre el establecimiento de una estructura cuya definición se evidencie en atención a las demandas de la sociedad, debido a los adelantos

---

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

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

### **Programación Neurolingüística y Relaciones Humanas**

La programación neurolingüística es uno de los fenómenos con mayor auge en la actualidad, es considerada la forma inteligente de comunicarse, en este sentido, se da el poder a los miembros de un grupo que se interrelacionan para el abordaje de la comunicación, de manera que es allí donde el intelecto de las personas se pone de manifiesto en la concreción de la comunicación, este enfoque como modelo asociado al comportamiento humano, valora las relaciones interpersonales para la fijación de fenómenos inmersos dentro de la realidad, al precisar las ideas anteriores, la programación neurolingüística (PNL), es uno de los elementos que asume el poder de la comunicación de una manera adecuada y efectiva, es así como se asume desde la expansión de las experiencias vividas, de manera que este modelo se asume desde el lado positivo de la vida, donde intervienen una serie de episodios de las personas que realizan el acto comunicacional desde lo satisfactorio del acto interpersonal, al

respecto, estas denominaciones se definen en el entendido que la comunicación es un acto respetuoso y responsable, donde la palabra debe ser pensada para ser emitida.

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

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

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

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

Como ya se ha aclarado, la PNL aporta al ámbito organizacional un acople entre los directivos y los miembros de la organización, es así como se convierte en un aliado para el desarrollo organizacional, específicamente centrado en el

---

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

Es pertinente concretar el potencial de los sujetos lo cual se evidencia en función de la actuación de la persona, las habilidades y los planes, donde se hace presente de igual forma la creencia, esta aduce a las determinaciones propias de la realidad, es decir son las convicciones del sujeto y en este orden de ideas se adecua el entorno en relación a tal fin. Asimismo se pone de manifiesto la identidad personal, en relación a la organización profesional, es decir cubrir las propias expectativas con el desarrollo de la misión personal y de la misión profesional, asimismo, se manifiesta la espiritualidad, la cual se constituye a nivel intrínseco, desde la esencia misma de las personas, de manera que el valor de la PNL es significativo, dicha facultad o habilidad de los sujetos se evidencia en función de asumir esa información adecuada a las necesidades que promueven la incorporación de las experiencias tomando la percepción del individuo de todo el entorno con el cual se interrelaciona, la percepción centra su atención en el empleo de los sentidos, para de esa manera fijarse una representación de los sistemas inherentes a la interacción humana, en este sentido, es la PNL la herramienta necesaria y precisa en el reconocimiento del otro, como base para el desarrollo de las condiciones que sirven de base en la concreción de las impresiones reales, es decir, el sujeto va más allá de lo previsto y de lo que a simple vista se puede apreciar.

Las relaciones interpersonales se evidencian en un proceso complejo que se manifiesta en función de requerimientos propios atendiendo a la posibilidad de desarrollo de los seres humanos, en este sentido se promueve un proceso de

socialización donde se evidencia el hecho de promover una interacción constante, debe existir un elemento en común que les una, para lograr el desarrollo de tales relaciones de manera significativa, es así como dentro de este tipo de relaciones se promueve la construcción de opciones que permite manejarse desde la perspectiva de la interacción colaborativo, donde en todas las dimensiones ambas partes contribuyen con el desarrollo de las situaciones propias de la realidad.

Tal como se ha visto, las relaciones interpersonales dentro del trabajo constituye la valoración de las ideas de todos los sujetos inmersos en la organización, al respecto es uno de los elementos complejos porque cada uno de los miembros posee un carácter diferente, los cuales al interactuar pueden generar choque y de esta manera alterar el sano desarrollo de las relaciones interpersonales. Bajo este marco de complejidad la constitución de la calidad dentro de las relaciones interpersonales depende de cada uno de los sujetos que se encuentra inserto de la organización, porque es desde su contribución que las mismas se promueven de manera adecuada. De igual forma, es evidente que inciden en elevar los niveles de productividad de una organización determinada, en el caso de la universidad, donde se trabaja con capital humano, el mismo se evidencia en la calidad que se evidencia en los egresados, pero de igual forma en la calidad de todos los bienes y servicios que surgen desde cada una de las dependencias que hacen vida activa dentro de la universidad, para nadie es un secreto que con regularidad la alteración en la convivencia se evidencia dentro del contexto y de esta manera puede incidir de manera negativa en la proyección del trabajo.

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

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

---

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

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

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

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

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

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

Estos elementos se manifiestan en una clara referencia para la constitución de una realidad que se determina desde el punto de vista ideal, es decir, cuando se



---

trabaja con personas, se debe poner de manifiesto un escenario que sirva de base para la consolidación de un clima organizacional adecuado, en este sentido, dentro de este tipo de relaciones, es pertinente considerar el interés de los sujetos por interrelacionarse, las personas generalmente se asocian debido a los interés que cada uno tiene, en el caso de lo laboral, todos interactúan dentro de la universidad con la finalidad de promover la formación de un profesional integro.

### **Naturaleza del Estudio**

El desarrollar una investigación conduce a la producción de conocimiento científico, donde se manifiesta el compromiso del investigador en construir la realidad, desde la recolección de la información para de esa manera comprender los fenómenos que acaecen dentro de la realidad, en relación al objeto de estudio. Desde esta perspectiva, se presenta la investigación como proceso inherente a la construcción de ese conocimiento científico, de manera que esta como función del pensamiento humano promueve la generación de situaciones que inciden en la construcción del conocimiento científico, al respecto Hernández, et al (2014) sostienen:

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

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

---

énfasis en la concreción de la organización y planeación de los diversos elementos que sirven de base para el desarrollo de la investigación.

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

La investigación cualitativa permitirá adentrarse en la constitución del fenómeno abordado de manera íntegra, comprender desde todas sus partes y lograr formalizar un conjunto globalizador, donde se demuestra la riqueza de los elementos comunicacionales presentes en la organización universitaria, así como la precisión de los eventos desarrollados en la institución universitaria que fortalecen y/o debilitan la comunicación y la evaluación de los aciertos y desaciertos de los procesos comunicacionales dentro de la institución universitaria, este tipo de investigación sirve de base en la producción de conocimientos científicos, cuya razón de ser se enmarca en la riqueza donde se asocia una serie de elementos que sin duda alguna no son fenómenos aislados, al contrario son compuestos que interactúan entre sí y promueven la conformación de conocimientos científicos. La riqueza de las investigaciones cualitativas, se enfatizan en función de situaciones profundas, donde los comportamientos y las manifestaciones sociales sirven de base para la comprensión de los fenómenos abordados, además posee tres grandes métodos que son el fenomenológico, etnometodológico y el interaccionismo simbólico, desde esta perspectiva, es la etnometodología el marco metodológico para el abordaje del fenómeno que se estudia, para la producción de conocimiento científico, ello implica el compromiso ético del investigador para lograr la constitución clara del conocimiento.

En atención a lo anterior, la etnometodología constituye el rescate de una serie de impresiones que tienen que ver con la comunicación, las relaciones interpersonales y las organizaciones universitarias, por ello, es esencial el desarrollo de los procesos de análisis e interpretación que redunden en comprender el desarrollo del objeto de estudio, se trata de insertarse dentro de la realidad, con la finalidad de asumir desde la esencia contextual misma el comportamiento del fenómeno abordado, de allí la importancia de la selección de este método para lograr concretar acciones que permitan la deconstrucción y reconstrucción de la realidad, requiere formas para su concreción dentro de la realidad, por lo cual es necesario asumir la fenomenología como base del método, desde allí se observan, analizan y comprenden fenómenos que interactúan dentro del comportamiento del objeto de estudio abordado, es así como se manifiesta una realidad dinámica donde todos los actores tienen que ver con la generación de evidencias que redundan en la comprensión de la realidad, de acuerdo con lo anterior el interaccionismo simbólico dentro de la constitución de un objeto de estudio, donde se evidencie la posición del investigador en relación con la constitución de la realidad, es decir, esa percepción, interpretación y establecimiento de juicios de valor, donde la conducta del sujeto se manifieste como un conector dentro de las interacciones propias de la realidad con el fenómeno abordado, la complejidad de este método, promueve una interpretación en función de la valoración de lo que se está estudiando para de esta manera construir la teoría que emerge desde el contexto propio.

De igual forma, el estudio se ubica en el nivel e investigación explicativo, puesto que busca dar respuestas al comportamiento del objeto de estudio dentro de la realidad, a tal fin Hernández, et al (2014), ob. cit., señalan:

Se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas (investigación postfacto), como de los efectos (investigación experimental), mediante la prueba de hipótesis. Sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos. (p. 232).

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

### **Actores de la Investigación**

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

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

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

<b>Sujetos</b>	<b>Código</b>
Director	DD1
Subdirectores	SDD, SDE, SDIP, SS
Jefes de Unidad	JUA, JUP, JUPP
Presidentes de gremios institucionales	APROUPEL, SEAUPEL, SOUPEL

### ***Leyenda***

DD1: Director decano encargado

SDD: Subdirector de Docencia encargado

SDE: Subdirector de Extensión

SDIP: Subdirector de Investigación y Postgrado

SS: Secretario

JUA: Jefe de la Unidad de Administración

JUP: Jefe de la Unidad de Planificación

JUPP: Jefe de la Unidad de Personal

APROUPEL: Presidente del gremio docente

SEAUPEUL: Presidente del gremio de los trabajadores administrativos

SOUPEL: Presidente del gremio de los obreros

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

### **Validez y Fiabilidad**

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

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

---

Al respecto, es importante manifestar que la validez subyace del análisis y la interpretación de la realidad en la cual se encuentra el objeto de estudio, los eventos provienen de la valoración de la subjetividad en los diversos aspectos que se asumen desde la investigación, de manera que el tema de la validez, es propio de valor, para de esa manera lograr constituir un conocimiento valedero a nivel científico, donde el accionar del investigador impacte en la consecución de un modelo comunicacional que sirva de base para optimizar las relaciones humanas desde la PNL. De igual forma, dentro de las investigaciones es necesario establecer la confiabilidad, aunque este término es objeto de polémica en estudiosos cualitativos, porque es un término cuántico, al respecto Heráclito referido por Martínez (2006) ob. cit.: manifiesta: “nadie se bañaba dos veces en el mismo río” (p. 255), por lo cual se deduce que no se asume la reproducción de las circunstancias en otros contextos. Sin embargo, la fiabilidad como fenómeno inherente al desarrollo de las investigaciones se constituye en función de la calidad de los testimonios que se recolecten, es decir, la calidad de toda la información que se recolecte para la constitución de la teorización.

### **Recolección de la Información**

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

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

En este sentido, la entrevista en profundidad permitirá desarrollar un dialogo abierto, donde se generen áreas de conversación y de esta manera se logre la

concreción de la información, donde se formule la definición de los objetivos específicos de estudio, en este caso, el investigador es quien guía la acción de entrevistar, la conversación debe orientarse en función de evidencias propias de la realidad, para ello, es necesario que los actores de la investigación demuestren disposición para el desarrollo de la entrevista, es pertinente manifestar el desarrollo de la misma, debe hacerse en diferentes momentos para de esa manera permitir que se exprese de una forma adecuada y no omita ningún dato que pueda ser de interés en la construcción del modelo comunicacional, de manera que la riqueza de este instrumento se formulará en atención a la consolidación de un aporte significativo.

### **Análisis de la Información**

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

Además de ello se consideró la triangulación, la cual permitió situar una posición específica respecto de objetos y/o puntos definidos, la triangulación en el presente estudio, proporcionó la confrontación de testimonios donde se logró corroborar la situación requerida para dar respuesta.

---

## REFERENCIAS

- Álvarez, R. (2015). *Teorías de la Comunicación*. Ediciones Norma. Colombia.
- Bandler, R y Grinder. J. (1979). *The Structure of Magic I: A Book About Language and Therapy*. Palo Alto, CA: Science and BehaviorBooks
- Coffe, A y Atkinson, P. (2004). *Encontrar el Sentidos a los Datos Cualitativos. Estrategias Complementarias de Investigación*. Universidad de Antioquia. Colombia.
- Fernández, F. (2007). *Análisis de la aplicación de las tecnologías de la información en los procesos de comunicación interna de las universidades de la Comunidad Valenciana*. Tesis Doctoral. Universidad de Valladolid. España.
- Hernández, Fernández y Sampieri (2014). *Metodología de la Investigación*. Mac Graw Hill ediciones Interamericana. México.
- Hun, S. (1985). *La Filosofía de la Comunicación*. Editorial Bilbao. España
- Kaplún, M. (2002). *Una pedagogía de la comunicación*. Editorial de la Torre Madrid.
- Lasswell, H. (1927). *The Theory of Political Propaganda*. Editores Siglo XXI. Argentina.
- Martínez, M. (2006). *Ciencia y Arte en la Metodología Cualitativa*. Editorial Trillas. México.
- Neave, G. (2001). *Educación Superior, Historia y Política*. Ediciones Gedisa. México.



O'Connor, J y Seymour, J. (1992). *Introducción a la Programación Neurolingüística*. Ediciones Urano. Argentina.

Pere, E. (2008). *El Ladrón de Cerebros*. Ediciones Debate. Miami.

Piñero, M y Rivera, E (2013). *Investigación Cualitativa. Orientaciones Procedimentales*. FEDUPEL. Barquisimeto

Ruíz, R. (2012). *Relaciones Humanas*. Editorial Trillas. México.

Salazar, H. (2010). *Comunicación Efectiva. Guía Práctica*. Editorial Paraninfo. España.

Shannon y Weaver (1940). *Teoría Matemática de la Comunicación*. Editorial Grao. España.

Taylor, S y Bodgan, R. (1994). *Introducción a los Métodos Cualitativos de Investigación*. Editorial Paidós. España.

Tünnermann, C. (2000). *Universidad y Sociedad*. Editorial Paidos. Argentina.

Urdaneta, S. (2012). *La Universidad Venezolana*. Caracas: Ediciones El Nacional.