



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
Multidisciplinario
10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
ISBN: 978-607-95635

Proceso comunicacional generada desde las secretarías docentes en la Universidad Nacional Experimental “Rafael María Baralt”

M.Sc. D. Matos¹, Dr. L. Perozo², M.Sc. J. Timaure³, M.Sc. L. Villalobos⁴, Dra. N. Misleida⁵,

¹ Universidad Nacional Experimental “Rafael María Baralt”. Programa Ingeniería, Los Puertos, Edo. Zulia. Venezuela, davisonmatos@gmail.com

² Universidad Nacional Experimental “Rafael María Baralt”. Edo. Zulia. Venezuela

³ Universidad Nacional Experimental “Rafael María Baralt”. Programa Administración, Proyecto de Gerencia Industrial, Tributación y Aduana. Ciudad Ojeda, Edo. Zulia. Venezuela, jesustimaure@gmail.com

⁴ Universidad Nacional Experimental “Rafael María Baralt”. Programa de Gerencia Industrial. Cabimas, Edo. Zulia. Venezuela. les_lieth@hotmail.com.

⁵ Universidad Nacional Experimental “Rafael María Baralt”. Programa de Gerencia Industrial. Cabimas, Edo. Zulia. Venezuela. misleida@hotmail.com

Resumen

El presente estudio, tuvo como propósito determinar el proceso comunicacional generada desde las secretarías docentes en la UNERMB, municipio Miranda, estado Zulia. Fue catalogado como descriptivo con diseño no experimental de campo, transaccional, bajo aportes teóricos de Martínez y Góngora (2000), Valdez (2008), Chiavenato (2005) entre otros. La población estudiada estuvo conformada por 2 grupos: 1 coordinador y 2 secretarios docentes. Se aplicaron 1 instrumentos cuestionarios, altamente confiable, validado en su contenido por expertos.

Como conclusiones se evidenció a juicio de los encuestados (coordinador y secretario docente) que ambos se encontraron en un excelente nivel en la población estudiada. Los elementos del



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”

Multidisciplinario

10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México

ISBN: 978-607-95635

proceso comunicacional entre el personal adscrito al área administrativa de los programas Educación, Administración de Empresas, Administración Mención Aduana, Administración Mención Tributo, Ingeniería en Mantenimiento e Ingeniería de Gas, se sustentan en la transmisión clara de los mensajes para dar respuesta a los procesos administrativos, la comunicación escrita se complementa de forma oral mediante un lenguaje formal, utilizando los medios necesarios para expresar ideas e intercambiarlas, promoviendo intercambios orales sobre inconvenientes presentados en el desempeño de las responsabilidades de profesores, personal y estudiantes.

Palabras clave: proceso, comunicacional, universitaria

Abstract

The present study was to determine the communication process generated from the teaching departments in UNERMB municipality Miranda , Zulia state . He was listed as non experimental descriptive design field , transactional, low theoretical contributions and Martínez Góngora (2000) , Valdez (2008) , Chiavenato (2005) among others. The study population consisted of 2 groups: 1 coordinator and 2 teachers secretaries. 1 highly reliable, validated by experts in content questionnaire instruments were applied.

As evidenced conclusions in the opinion of the respondents (faculty coordinator and secretary) both were found at an excellent level in the study population. The elements of the communication process between the administrative area assigned to the Education , Business Administration , Customs Administration Mention , Mention Tribute Administration , Maintenance Engineering and Engineering Gas, personnel programs are based on the clear transmission of messages in response to administrative processes , written communication orally supplemented by a formal language , using the means to express ideas and exchange , promoting oral exchanges on problems presented in the performance of the responsibilities of faculty, staff and students.

Keywords: process, communication, university.



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
Multidisciplinario
10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
ISBN: 978-607-95635

Introducción

En la actualidad la sociedad exige transformaciones en su necesidad de promover cambios vinculados a la gestión de los funcionarios que gerencian el ámbito educativo universitario, por lo general esto se hace con miras a la conformación de nuevos paradigmas, aperturando procesos de comunicación efectivos contribuyentes a una gestión administrativa de la organización en todos sus procesos académicos, para alcanzar una mayor integración entre las personas que laboran en las instituciones de educación superior y la comunidad.

En Latinoamérica Parra (2007), ha indicado que la búsqueda por conseguir estandarizar políticas comunicacionales capaces de contribuir a que el talento humano mediante su aplicación gestione de manera exitosa los procesos de dirección generados en el interior de las mismas, lo han constituido las universidades venezolanas las cuales producto de su interés por vincularse al sector productivo han venido desarrollando políticas estratégicas basadas en la misión fundamental de docencia, investigación y extensión promocionando sus productos académicos ante el mercado laboral, aun cuando escasamente pareciera verse cristalizado un proceso comunicacional vinculante entre estos dos sectores.

A este respecto refiere la mencionada autora que, habiendo las universidades utilizado como medio de información externo tecnologías de información y comunicación para agilizar procesos de gestión internos y externos; aun requieren del intercambio de conocimientos, así como del mejoramiento de las prácticas basadas en el trabajo en equipo, para superar las barreras que rompen la dirección de la estrategia de información establecida en las instituciones.

Por su parte, Villarroel (2008:03) en el contexto de la universidad venezolana ha destacado que “las universidades requieren de políticas comunicacionales tanto internas como externas sobre una línea de dirección consustanciada con la política universitaria” también proveer información sobre los avances de su gestión, con una diversidad de orientaciones para el aprendizaje en relación con el desempeño docente permitiendo adaptabilidad a las condiciones cambiantes de los mercados de trabajo así como de los conocimientos y tecnologías, asegurando trayectorias personales y profesionales.



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
Multidisciplinario
10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
ISBN: 978-607-95635

En conclusión a las consideraciones planteadas por Villarroel (2008) se infiere la necesidad de establecer un proceso comunicacional donde se integren las funciones administrativas y académicas cuya satisfacción forme parte de la misión universitaria, superando las carencias en la disponibilidad y utilización de los medios de comunicación entre profesores - empleados, empleados - estudiantes, estudiantes - profesores y entre estos y el público.

Es oportuno destacar según Martínez (2009:16), que el proceso comunicacional permite la conducción así como el tratamiento dado a éste por el personal de una institución en forma justa y equitativa, por ello deben comunicarse claramente los niveles esperados en materia de integridad, comportamiento ético y competencia. De esa manera puede entenderse que los elementos básicos y los medios comunicacionales de este proceso sirven para eliminar posibilidades de riesgo en la gestión administrativa universitaria, permitiendo procesos exitosos durante las tareas ejecutadas diariamente.

Lo expresado por el autor en el párrafo anterior indica la necesidad de un proceso comunicacional alineado con la estrategia general de la institución para convertir la comunicación en un poderoso estímulo por mejorar las relaciones entre grupos, la percepción del público que recibe la información y dar sostenimiento al clima y la cultura organizacional. En consecuencia existe la posibilidad de elevar la calidad de las tareas académicas, la participación efectiva de los actores así como la reafirmación de la identidad institucional.

Por lo señalado se destaca que ante la complejidad de los diversos procedimientos administrativos y académicos en instituciones de educación superior (donde laboran un gran número de personas), se considera fundamental que el proceso comunicacional sea retroalimentado por los responsables de proveer información en cada departamento y ante el colectivo que hace uso de éstas instituciones. De lo contrario se estaría corriendo el riesgo de avanzar hacia una proyección institucional sin la reafirmación de su identidad institucional a través del proceso comunicacional interno y externo que en esta se produce.

Ahora bien, en el ámbito de la región zuliana, específicamente en el municipio Miranda donde actualmente la Universidad Nacional Experimental “Rafael María Baralt” desarrolla los programas Educación Integral, Administración, Ingeniería en Mantenimiento Mecánico e Ingeniería de Gas, se



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
Multidisciplinario
10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
ISBN: 978-607-95635

logró precisar que la manera de conducir información tiende a una insatisfacción de expectativas de los interesados, es decir, de profesores, estudiantes, proveedores y público de clientes cuando requieren canalizar y/o tramitar diligencias, generando incertidumbre en los usuarios y poca precisión en los mensajes recibidos.

En tal sentido, importa por muchas razones indicar el escaso compromiso que aparentan demostrar estas personas por garantizar la planeación, coordinación y dirección de los objetivos institucionales, lograr fidelidad en la comunicación y en los procesos de gestión administrativa así como para retroalimentar el proceso comunicacional; en tanto preocupa que la comunicación interna entre empleados, profesores así como estudiantes, escasamente se da ascendente, descendente, vertical y horizontalmente dentro de la institución siendo esto un factor que posiblemente este entorpeciendo las relaciones entre las personas, las funciones, tareas, toma de decisiones, el desarrollo de nuevas ideas, productos, proyectos y mejoras en la institución.

Proceso comunicacional

Ivancevich (2005), define el proceso comunicacional como “la transmisión de información y conocimientos de una persona o grupo, a otros mediante símbolos comunes”. Al respecto el investigador destaca que los símbolos comunes pueden ser verbales y no verbales, teniendo como finalidad fundamental transmitirlos a través de canales para establecer “algo en común” entre el emisor y el receptor.

En este mismo orden de ideas Robbins (2004:310), coincide con los autores anteriores, al señalar que el proceso comunicacional “es el proceso mediante el cual ocurre la transferencia y entendimiento de significado entre las personas involucradas en el acto comunicativo”. Igualmente, el autor especifica que la comunicación es efectiva cuando es transmitida y entendida por los demás, es decir, cuando el receptor contrae una imagen mental del mensaje recibido casi igual a la imaginada por el emisor, acción que en ocasiones no es fácil de lograr generándose entonces, los problemas de comunicación eficaz interferentes en el adecuado desempeño de las personas en la organización.



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
Multidisciplinario
10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
ISBN: 978-607-95635

A tales efectos Chiavenato (2005:410), define que el proceso comunicacional “es aquel mediante el cual se intercambia un mensaje y su significado entre un emisor y un receptor a través de un canal dado, compartiendo ideas, hechos, pensamientos, valores y conocimientos”.

De lo anteriormente expuesto, el investigador manifiesta que la comunicación verbal, escrita, visual, o dado bajo cualquier expresión; transmite información, pensamientos e influye en la conducta de las personas. Este intercambio de ideas es la dinámica vital de cualquier organización puesto que toda interacción dentro de las organizaciones y entre ella con su entorno, depende de alguna forma de las habilidades comunicativas de sus integrantes para integrarse logrando procesos efectivos, eficaces y exitosos dentro del entorno organizacional.

De esa forma, en todos los niveles de actividad de la organización las personas están adquiriendo y difundiendo información permanentemente, estableciendo interacciones comunicativas para compartir no sólo mensajes concretos, sino también, ideas, hechos, valores y punto de vista, entre otros aspectos.

Bajo esta perspectiva, Chiavenato (2005), expresa que el proceso comunicacional no depende de la tecnología, sino de la percepción de las personas y de todo lo que le rodea; se trata de un proceso que ocurre en el interior de las personas, siendo por tanto, un aspecto crítico para los administradores o gerentes, debido a que ellos no trabajan con cosas, sino con información sobre las cosas.

Además, de acuerdo con el referido autor, todas las funciones administrativas tales como planear, organizar, dirigir y controlar sólo se pueden poner en práctica por medio de la comunicación, lo cual es indispensable para el adecuado funcionamiento organizacional y por ende, para la gestión del talento humano en las universidades.

Al respecto, Kinicki y Kreintner (2006:), han referido la importancia de mantener la calidad de la comunicación interpersonal en las organizaciones, describiendo que las personas con buenas habilidades para interrelacionarse ayudan a los grupos a tomar mejores decisiones éstas son promovidas más frecuentemente que las personas en las cuales esta capacidad estaba menos desarrollada. Teniendo esto en cuenta, la gestión debe preocuparse para mejorar las habilidades de comunicación interpersonal estando atenta a promover diferentes estilos comunicativos



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
Multidisciplinario
10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
ISBN: 978-607-95635

adaptados a la estructura de la organización, controlando al mismo tiempo la agresividad, con la finalidad de promover la asertividad y la interlocución activa.

En referencia a lo plasmado por Contreras (2006), se comprende la comunicación como el proceso fundamental entre interlocutores manifestando en estas sucesivas situaciones teniendo en cuenta la dinámica de todo el proceso, es decir sus elementos, tipos, dirección, políticas, estrategias y herramientas con la cual el personal de la institución universitaria es capaz de, formar una estructura de relaciones con el público de clientes facilitando las interacciones entre éstos y proporcionando la información requerida internamente para adelantar los procesos de planificación, dirección y control del sector universitario.

Metodología

Tipo de investigación:

De acuerdo con el propósito planteado por la presente investigación, que define su naturaleza, el cual se sustenta como un estudio del tipo descriptivo, dado que el propósito de la misma consistió en determinar el proceso comunicacional en la universitaria en la UNE “Rafael María Baralt” del municipio Miranda estado Zulia.

Población y Muestra

La población quedó conformada por dos grupos, el primer grupo constituido por (06) personas, uno (1) coordinador docente y cinco (5) secretarios docentes de los programas Educación Integral, Administración Ingeniería en Mantenimiento Mecánico e Ingeniería en Gas.

CUADRO 1



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
 Multidisciplinario
 10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
 ISBN: 978-607-95635

Distribución de las características de la población de la Universidad Nacional Experimental “Rafael María Baralt” extensión de los Puertos de Altagracia del municipio Miranda estado Zulia.

PROGRAMAS	COORDINADORES DOCENTES	SECRETARIOS DOCENTES
PPD	0	1
PGI	0	1
PAA	0	1
PAT	0	
PIMM	1	1
PIG		1
TOTAL	1	5

Fuente: Censo poblacional Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt Unidad/Departamento de Coordinación Académica (2013)

Resultados y discusión

Objetivo 1: Describir los elementos del proceso comunicacional considerados por los secretarios docentes de la Universidad Nacional Experimental “Rafael María Baralt”.

Tabla 2: Variable: Proceso comunicacional Dimensión: Elementos del proceso comunicacional

Sujetos	Escala de respuesta (puntaje)	Indicadores					
		Comunicador		Medios de comunicación		Receptor	
		fr	%	fr	%	fr	%



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
Multidisciplinario
 10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
 ISBN: 978-607-95635

Coordinador y secretarios docentes	Totalmente de acuerdo (5)	06	100%	06	100%	06	100%
	Medianamente de acuerdo (4)	0	0	0	0	0	0
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo (3)	0	0	0	0	0	0
	Medianamente en desacuerdo (2)	0	0	0	0	0	0
	Totalmente en desacuerdo (1)	0	0	0	0	0	0
	TOTAL	06	100%	06	100%	06	100%

Fuente: Instrumento cuestionario Proceso Comunicacional (2013)

Los resultados incluidos en la Tabla anterior demuestran que los tres elementos del proceso comunicacional obtuvieron porcentajes de 100% en la escala de respuesta totalmente de acuerdo respectivamente. Una vez comparados estos valores con el baremo para la interpretación de resultados, ambos elementos se encontraron en un excelente nivel.

Por otra parte se evidenció que los encuestados, coordinador y secretarios docentes, de la Universidad Nacional Experimental “Rafael María Baralt”, municipio Miranda, en relación al indicador comunicador opinaron que desde las dependencias que administran se transmiten claramente mensajes para dar respuestas a los procesos administrativos, complementando de forma oral el contenido de las comunicaciones escritas recibidas por el personal, manejando además y en total acuerdo un lenguaje formal para comunicar todos los aspectos de la institución.

Asimismo, se evidenció que los 06 sujetos encuestados en un 100% e sus respuestas y con respecto a los ítemes formulados para los indicadores medios de comunicación y receptor, opinaron en total de acuerdo que desde las secretarías docentes de la Universidad Nacional Experimental “Rafael María Baralt”, los mensajes se comunican con el apoyo de una exposición oral de los pasos a seguir para dar respuestas a lo solicitado utilizando de forma excelente medios de comunicación para expresar diferentes contenidos y permitir el intercambio de ideas.

También se verificó que los ítemes referidos a conocer si desde las secretarías docentes se promueven intercambios orales sobre inconvenientes presentados en el desempeño de las



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
 Multidisciplinario
 10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
 ISBN: 978-607-95635

responsabilidades cumplidas por el personal y si se verifica con precisión la recepción de cada mensaje aclarando con los receptores confusiones en cada comunicación, lograron porcentajes que indican procesos excelentes en el manejo de los elementos del proceso comunicacional.

De esa forma se observa la preponderancia que tiene para el coordinador y secretarios docentes de la Universidad Nacional Experimental “Rafael María Baralt”, el manejo excelente de elementos del proceso comunicacional en el intercambio de información producido entre éstos y el resto de las personas, es decir profesores, estudiantes y usuarios.

De igual manera la excelencia del proceso descrito, revela la importancia que se le otorga desde la Universidad Nacional Experimental “Rafael María Baralt”, a los planteamientos hechos por Cortez (2007) y Contreras (2006), en tanto el primero describió en relación a los elementos del proceso comunicacional que las personas son y deberán ser el motivo principal por el cual trabajar en pro de una eficiente comunicación que haga posible una eficaz gestión institucional consiguiendo los beneficios que el cambio impone a la estructura de la organización; mientras que Contreras (2006) destacó que el receptor en esta relación debe asegurarse del proceso de retroalimentación, cuando lo hace permite al comunicador establecer si ha dado lugar a la respuesta buscada, e indicar la existencia de fallas en la comunicación para superarlos.

Objetivo 2. Definir los estilos de comunicación usados por los secretarios docentes de la Universidad Nacional Experimental “Rafael María Baralt”

Tabla 3. Variable: Proceso comunicacional - Dimensión: Estilos de comunicación

Sujetos	Escala de respuesta (puntaje)	Indicadores					
		Descendente		Ascendente		Horizontal	
		fr	%	fr	%	fr	%
secretarios docente	Totalmente de acuerdo (5)	06	100%	06	100%	06	100%
	Medianamente de acuerdo (4)	0	0	0	0	0	0



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
Multidisciplinario
 10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
 ISBN: 978-607-95635

Ni en acuerdo ni en desacuerdo (3)	0	0	0	0	0	0
Medianamente en desacuerdo (2)	0	0	0	0	0	0
Totalmente en desacuerdo (1)	0	0	0	0	0	0
TOTAL	06	100%	06	100%	06	100%

Fuente: Instrumento cuestionario Proceso Comunicacional (2013)

Los resultados proyectados en la Tabla anterior, denotan que de forma similar se comportaron los indicadores descendente, ascendente y horizontal; en tanto ambos alcanzaron porcentajes iguales a 100% en la escala de respuesta totalmente de acuerdo.

A tales efectos es de hacer notar que los 6 sujetos encuestados opinaron que en cuanto al estilo de comunicación descendente, con un nivel de excelencia, éstos informan al resto de las personas (profesores, empleados, estudiantes y otros), las decisiones del ente jerárquico, informando mediante a comunicación escrita cronogramas de actividades y promoviendo estrategias comunicacionales que garantizan la efectividad de las diligencias que las personas hacen en la Universidad Nacional Experimental “Rafael María Baralt”, con lo cual se revela la disposición de los secretarios docentes por hacer cumplir lo señalado por Puyal (2001), respecto a que este estilo de comunicación da prioridad a los intereses de la organización (para conseguir un determinado nivel de productividad).

Adicionalmente se encontró que el total de la población estudiada (100%) manifestó con un nivel de excelencia que a través de los estilos ascendentes y horizontal desde las secretarías docentes se intercambia información sobre acontecimientos surgidos entre profesores, se retroalimentan mensajes para evitar confusiones entre usuario y se discuten las necesidades sobre el área de servicio que administra el personal.

El predominio del estilo horizontal se colocó a la par del estilo descendente y ascendente, en tanto con porcentaje igual 100% se verificó que desde las secretarías también prevalece este estilo de comunicación con nivel de excelencia, revelándose la presencia de una política comunicacional



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
Multidisciplinario
10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
ISBN: 978-607-95635

común asumida por los diferentes programas, la cual permite en total acuerdo compartir oralmente las experiencias del personal de la institución en armonía.

De esa forma, interesa resaltar la coherencia de estos resultados con los propuestos por Puyal (2001) sobre los estilos de comunicación, dado que este autor refleja que en sistemas grandes compuestos por subsistemas interrelacionados la diversidad de estilos de comunicación influyen de la manera en que se interrelaciona la gente, debido a que es imposible evitar que la comunicación entre éstas se desarrolla de diversas formas o tipos.

De ahí que se presume que la aplicación de los estilos evaluados esté agilizando conforme a las opiniones dadas por la población el flujo de mensajes dados entre el coordinador y secretarios docentes de la Universidad Nacional Experimental “Rafael María Baralt” y las personas los distintos programas académicos que desarrolla esta institución en el municipio Miranda, estado Zulia.

CONCLUSIONES

Una vez finalizado el estudio y tomando en cuenta los resultados que permitieron determinar el proceso comunicacional generada desde las secretarías docentes en la Universidad Nacional Experimental “Rafael María Baralt”, del municipio Miranda, estado Zulia, se presentan las siguientes conclusiones derivadas de la investigación.

1. En relación al primero objetivo de la investigación formulado para describir los elementos del proceso comunicacional considerados por los secretarios docentes de la Universidad Nacional



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”

Multidisciplinario

10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México

ISBN: 978-607-95635

Experimental “Rafael María Baralt”, se evaluaron los siguientes elementos: comunicador, medios de comunicación y receptor.

En consecuencia a esto, se evidenció a juicio de los encuestados (coordinador y secretario docente) que ambos se encontraron en un excelente nivel en la población estudiada. Los elementos del proceso comunicacional entre el personal adscrito al área administrativa de los programas Educación, Administración de Empresas, Administración Mención Aduana, Administración Mención Tributo, Ingeniería en Mantenimiento e Ingeniería de Gas, se sustentan en la transmisión clara de los mensajes para dar respuesta a los procesos administrativos, la comunicación escrita se complementa de forma oral mediante un lenguaje formal, utilizando los medios necesarios para expresar ideas e intercambiarlas, promoviendo intercambios orales sobre inconvenientes presentados en el desempeño de las responsabilidades de profesores, personal y estudiantes.

2. Los resultados relacionados al segundo objetivo de la investigación, planteado para definir los estilos de comunicación usados por los secretarios docentes de la Universidad Nacional Experimental “Rafael María Baralt”, demostraron que tanto el estilo descendente, ascendente como el de excelencia, ambos coincidieron en el número de frecuencias de respuestas dadas por la población a las preguntas planteadas.

Estos hallazgos evidencian la presencia y uso de distintos estilos por parte del coordinador y secretarios docentes, lo cual pudiera ser producto de la presencia de eventos por parte de éstos para manejar información del ente jerárquico y mantener una política comunicacional que promueva estrategias para garantizar las diligencias de las personas y usuarios en la Universidad Nacional Experimental “Rafael María Baralt”; así como para aclarar necesidades de servicio, mantener ideas en común y armonía entre los programas académicos de la Universidad Nacional Experimental “Rafael María Baralt”.

Referencias

1. CHIAVENATO, I (2005) Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. Editorial Thomson. México.



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
Multidisciplinario
10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
ISBN: 978-607-95635

2. CONTRERAS, H (2006) Comunicación organizacional. Modelo de gestión de comunicación. Banco de Venezuela. Grupo Santander.
3. IVANCEVICH, J; COL, K (2005) Comportamiento Organizacional 7ma edición. Editorial Mc. Graw Hill. México.
4. KINICKI, K y KREINTNER, R (2006) Comportamiento Organizacional: Conceptos, problemas y prácticas. Editorial Mc. Graw Hill. México.
5. MARTINEZ, PUPO, O (2009) Comunicación Organizacional. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Proyecto de Normas Cubanas de Gestión Integrada de Recursos Humanos. Editorial Universidad de la Habana-Cuba.
6. MARTINEZ, PUPO, O (2009) Procedimientos para fortalecer la comunicación interna en la sucursal Cubalse. Las Tunas. Comunicación organizacional.
7. PARRA, M.Cr (2002) La educación superior en Venezuela. Doctorado ciencias humanas. LUZ-Maracaibo Venezuela. Seminario.
8. ROBBINS, S (2004) Administración Teoría y Práctica. 4ta Edición. Editorial Prentice Hall. México.
9. VILLAROEL, C. (2008). Informe estadístico de la evaluación de la calidad de la educación superior en Venezuela. Doctorado en Ciencias Humanas. Universidad del Zulia. LUZ, Maracaibo, Venezuela.