



# *La comunicación interna y su incidencia en el desarrollo organizacional del departamento de ciencias económicas y administrativas de la FAREM – Carazo, UNAN – Managua*

## **Modesta Carolina Rojas**

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, UNAN-Managua,

Centro Universitario Regional de Carazo, CUR-Carazo

<https://orcid.org/0009-0005-1902-308X>

[modesta.rojas@unan.edu.ni](mailto:modesta.rojas@unan.edu.ni)

## **Idalia del Carmen Guillen Aburto**

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, UNAN-Managua,

Centro Universitario Regional de Carazo, CUR-Carazo

<https://orcid.org/0009-0006-2817-707X>

[iguillen@unan.edu.ni](mailto:iguillen@unan.edu.ni)

Enviado el 28 de Mayo, 2024 / Aceptado el 27 de Junio, 2024

<https://doi.org/10.5377/rtu.v1i1.19059>

**Palabras claves:** Comunicación interna, comunicación efectiva, desarrollo organizacional, clima organizacional.

## **RESUMEN**

Esta investigación se centra en la problemática de la comunicación interna y su incidencia en el desarrollo organizacional del departamento de Ciencias Económicas y Administrativas, de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Carazo (UNAN – Managua). El objetivo principal fue evaluar los factores que inciden en el proceso de la comunicación efectiva. La metodología incluyó revisión bibliográfica y la aplicación de encuestas a los 35 colaboradores docentes.

Los resultados revelan que la percepción sobre la comunicación interna es positiva y homogénea sobre la que indica sobre la efectividad de las estrategias implementadas. Aunque la opinión general es buena, existen campos de mejora, sobre todo en la comunicación informal.

La conclusión principal es que la comunicación interna es fuerte y efectiva, pero existen oportunidades para mejorar aspectos específicos, como la comunicación informal optimizando el clima organizacional y la coordinación entre los colaboradores. Como solución, se propone el diseño de estrategias específicas para mejorar la comunicación interna, que incluyen talleres, reuniones periódicas y la implementación de nuevas tecnologías. Estas medidas buscan fomentar un ambiente de trabajo más cohesivo y eficiente, mejorando así el rendimiento general del departamento.

## **ABSTRAC**

This research focuses on the problem of internal communication and its impact on the organizational development of the Department of Economic and Administrative Sciences, of the Multidisciplinary Regional Faculty of Carazo (UNAN – Managua). The main objective was to evaluate the factors that affect the process of effective communication. The methodology included a bibliographic review and the application of surveys to the 35 teaching collaborators.

The results reveal that the perception of internal communication is positive and homogeneous with respect to what it indicates about the effectiveness of the implemented strategies. Although the general opinion is good, there are areas for improvement, especially in informal communication.

The main conclusion is that internal communication is strong and effective, but there are opportunities to improve specific aspects, such as informal communication, optimizing the organizational climate and coordination between collaborators. As a solution, the design of specific strategies to improve internal communication is proposed, which include workshops, periodic meetings and the implementation of new technologies. These measures seek to foster a more cohesive and efficient work environment, thereby improving the department's overall performance.

**Keywords:** Internal communication, Effective communication, Organizational development, Organizational climate.

## **INTRODUCCIÓN**

El presente estudio está referido a la comunicación interna y su incidencia en el desarrollo organizacional, en el departamento de Ciencias Económicas y Administrativas de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Carazo (actualmente Centro Universitario Regional de Carazo). En este sentido, Chiavenato (2006), indica que la comunicación es “el intercambio de información

entre personas, y constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social” (pág. 110). Entonces, desde el enfoque institucional, la comunicación es una herramienta necesaria en la toma de decisiones y la mejora continua.

Los objetivos del presente artículo son evaluar la comunicación interna y su incidencia en el desarrollo organizacional, determinar el tipo de comunicación y herramientas utilizados, describir las barreras de comunicación que intervienen en los procesos de dirección y analizar los factores que inciden en el proceso de una comunicación efectiva.

Para analizar la relación entre la comunicación y el desarrollo organizacional, se debe estudiar su conceptualización y contrastarla con la realidad del departamento de ciencias económicas y administrativas. Por otra parte, se desarrolló la relación que existe entre la comunicación y la toma de decisiones, como un flujo de información hacia múltiples direcciones, entre ellas la comunicación asertiva, que implica emociones, actitudes, sentimientos e intereses de los colaboradores.

El estudio de la comunicación, se realizó con el interés de conocer las interacciones entre los miembros de la unidad académica, la fluidez de las relaciones humanas, la productividad y eficiencia en la ejecución de tareas y, la generación de un ambiente laboral óptimo. Desde la perspectiva académica, el interés gira entorno a la función de investigación y el fortalecimiento de los procesos internos como una aplicación de la ciencia administrativa. En el ámbito profesional, el interés versó en el desarrollo de habilidades y conocimiento sobre los procesos internos y el entorno laboral.

En el marco de los fundamentos que sustenta el estudio, la comunicación interna es un campo de estudio independiente, en crecimiento, que inició su auge en los años noventa del siglo XX (Vercic y otros, 2012). Desde una perspectiva estratégica, la comunicación interna permite “explorar vínculos entre cultura, comunicación y cambio organizacional” (Hallahan y otros, 2007, pág. 13).

Las organizaciones, con el paso del tiempo, evolucionan y se transforman aceleradamente, colocándose hoy frente a nuevos retos, formas o modelos de actuación, Para Robbins y Judge (2013), desarrollo organizacional “es un término que se usa para agrupar un conjunto de intervenciones para el cambio planeado sobre la base de valores humanistas y democráticos que buscan mejorar la eficacia organizacional y el bienestar de los empleados” (pág. 587), mientras que Chiavenato (2009), considera que el Desarrollo Organizacional “está profundamente asociado con los conceptos de cambio y de capacidad de adaptación de la organización a los cambios”, definiciones que se conjugan y direccionan hacia un mismo fin.

Los procesos gerenciales según Van Ben Berghe (2005), se asumían como el hacer que los objetivos se logren en la empresa, a través de las personas que trabajan en ella y para que estos

se puedan lograr se deben cumplir con ciertas actividades. En este orden de ideas, Chiavenato (2009), afirma que la administración es imprescindible para la supervivencia y el éxito de las organizaciones, ya que, si no hay una adecuada gestión administrativa, no tendrán condiciones que le permitan existir y crecer. Del mismo modo, Mosley y otros. (2008), mencionan que la administración es la actividad que trabaja con personas para determinar, interpretar y realizar los objetivos organizacionales ejecutando las funciones de planear, organizar, dirigir y controlar.

Al comprender la interrelación entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional desde los fundamentos teóricos, es posible identificar las áreas de mejora y diseñar estrategias efectivas para fortalecer ambas dimensiones en el Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas de la FAREM – Carazo, UNAN – Managua.

## **MÉTODO**

La metodología aplicada en la investigación detalla los aspectos relevantes como el tipo de estudio, población y muestra, instrumentos y procedimientos para la recolección de datos y análisis de los mismos.

La investigación se realizó en el departamento de Ciencias Económicas y Administrativas del Centro Universitario Regional de Carazo, actualmente está integrado por 25 profesores de planta, 8 profesores de contratación horaria y 2 colaboradores administrativos.

Desde el punto de vista metodológico en esta investigación se utilizó un enfoque descriptivo y correlacional de tipo cuantitativo, para examinar la relación entre las variables de comunicación interna y desarrollo organizacional. La población de estudio estuvo constituida por todos los miembros (docentes y personal administrativo) del departamento de Ciencias Económicas y Administrativas. Por lo tanto, se aplicó encuesta que abordaba aspectos relacionados con la percepción de la comunicación interna, las cuales se enviaron de forma electrónica, garantizando la confidencialidad de las respuestas. Para el procesamiento y análisis de datos se utilizó software estadístico.

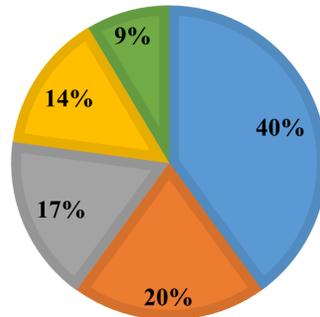
## **RESULTADOS**

Los resultados del estudio proporcionan una visión sobre la percepción de los docentes del departamento de Ciencias Económicas y Administrativas de la FAREM – Carazo, respecto a la comunicación organizacional interna, destacando las áreas fuertes e identificando las deficiencias que afectan el desarrollo organizacional que podrían beneficiarse de mejoras adicionales.

**Figura 1**

La comunicación interna en el departamento fortalece las relaciones interpersonales entre los colaboradores.

■ Siempre ■ Casi Siempre ■ A veces ■ Pocas Veces ■ Nunca



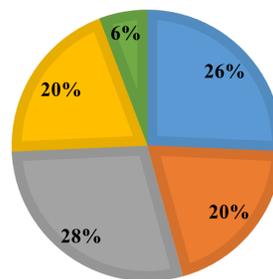
Nota: Equipo Investigador.

Al indagar sobre la comunicación interna y las relaciones interpersonales y el 40% de los encuestados afirma que las relaciones entre colaboradores se ven fortalecidas por la buena comunicación. Mientras que el 20% considera que existe el fortalecimiento en menor medida. El restante 40%, se debe considerar como un punto de mejora en la comunicación dentro del departamento.

**Figura 2**

Considera efectivo el proceso actual de la comunicación interna del departamento en sus diferentes áreas

■ Siempre ■ Casi Siempre ■ A veces ■ Pocas Veces ■ Nunca



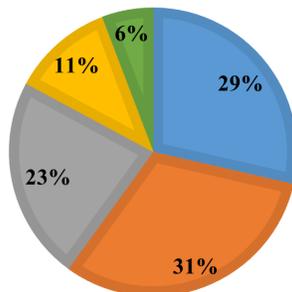
Nota: Equipo Investigador.

El proceso actual de comunicación interna, el 26% de los encuestados considera que siempre es efectivo, y cambio el 20% percibe que casi siempre. Desde la perspectiva del 54% consideran entre A veces, pocas veces y nunca. Aspecto que es esencial para el fortalecimiento del desarrollo Organizacional.

**Figura 3**

Considera usted que la comunicación formal del departamento satisface las necesidades de información

■ Siempre ■ Casi Siempre ■ A veces ■ Pocas Veces ■ Nunca



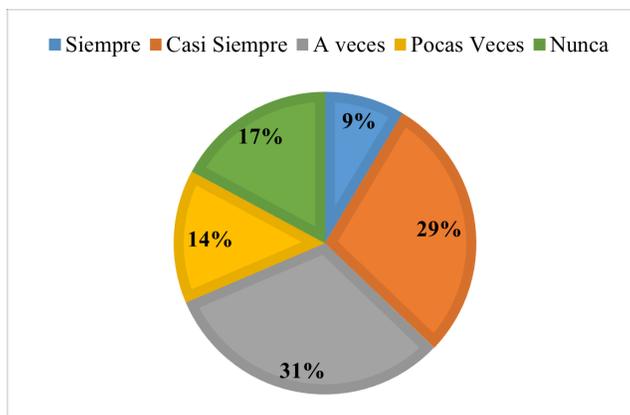
Nota: Equipo Investigador.

La comunicación formal del departamento, el 29% de los consultados, consideran que la comunicación formal siempre satisface las necesidades de información, mientras que el 31% lo consideran casi siempre.

**Figura 4**

La comunicación informal (verbal) es positiva para el desarrollo del clima organizacional del departamento

■ Siempre ■ Casi Siempre ■ A veces ■ Pocas Veces ■ Nunca



Nota: Equipo Investigador.

En relación a la comunicación verbal, es un aspecto que los consultados en su mayoría no consideran positivo este aspecto para el desarrollo del clima organizacional en el departamento de Ciencias Económicas y Administrativas.

Los resultados generales de la aplicación de la encuesta, reflejan que las respuestas “Siempre” y “Casi Siempre” son las más frecuentes, lo que sugiere una percepción general positiva sobre la comunicación interna. Las respuestas “A veces”, “Pocas Veces” y “Nunca”, son menos frecuentes, indicando que menos colaboradores tienen percepciones negativas o neutrales.

La proporción de respuestas “Siempre” varía entre 8.57% y 80%, mientras que la proporción de “Casi Siempre” varía entre 11.43% y 34.29%. Esto sugiere que, aunque en general la percepción es positiva, hay algunas variaciones dependiendo de la pregunta específica, lo cual puede reflejar diferencias en aspectos específicos de la comunicación interna. Las preguntas con menores proporciones de “Siempre” y mayores proporciones de “A veces” o “Pocas Veces” pueden indicar áreas donde la comunicación interna puede ser mejorada.

## **DISCUSIÓN**

### **1. Percepción General Positiva de la Comunicación Interna**

La mayoría de los encuestados perciben de manera muy positiva la comunicación interna en el departamento, con respuestas predominantemente “Siempre” y “Casi Siempre”, en cuanto a su efectividad y beneficios. Esto sugiere que la comunicación interna es vista como un factor que genera identificación institucional, fortalece las relaciones interpersonales y propicia una buena coordinación.

### **2. Consistencia en las Respuestas**

La consistencia de respuestas positivas sugiere que, independientemente del tipo de contratación o género, los colaboradores tienen una percepción homogénea sobre la calidad de la comunicación interna. Esto podría indicar una implementación efectiva de las estrategias de comunicación en todo el departamento.

### **3. Áreas de Mejora en la Comunicación Verbal**

Aunque la comunicación interna formal es bien valorada, la comunicación informal, tiene una percepción ligeramente menos positiva. Esto indica una oportunidad para mejorar este tipo de comunicación, que es crucial para el desarrollo del clima organizacional.

### **4. Importancia de la Comunicación en la Coordinación y Relaciones**

Las respuestas indican que una buena comunicación interna es fundamental para la coordinación de tareas y el fortalecimiento de relaciones interpersonales entre los colaboradores. Estos factores son cruciales para el rendimiento general del departamento y la satisfacción laboral.

## **CONCLUSIONES**

La investigación sobre la comunicación interna y su incidencia en el desarrollo organizacional ha permitido identificar y analizar las deficiencias presentes en los procesos comunicativos del departamento de Ciencias Económicas y Administrativas. A continuación, se presentan las conclusiones principales del estudio:

1. La comunicación interna en el departamento es fuerte y efectiva, pero hay oportunidades para mejorar aspectos específicos como la comunicación informal, optimizando el clima organizacional y la coordinación entre los colaboradores.
2. El desarrollo de estrategias para mejorar la comunicación informal, implementando actividades que fomenten una comunicación más abierta y efectiva en todos los niveles informales del departamento.
3. Es necesario la realización de análisis cualitativos que proporcionen una visión interna adicional de las áreas de mejora, para la identificación de diferencias significativas relacionadas al tipo de contratación y género.

## REFERENCIAS

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (Séptima ed.). México: McGraw - Hill Interamericana.

Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos*. Colombia: Pearson.

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones* (Segunda ed.). México DF: McGraw-Hill.

Hallahan, K., Holtzhausen, D., van Ruler, B., Vercic, D., & Sriramesh, K. (2007). Definición de comunicación estratégica. *International Journal of Strategic Communication*, 1(1), 3-35. <https://doi.org/10.1080/15531180701285244>

Mosley, D., Meggison, C., & Pietri, P. (2008). *Supervisión. La práctica del empowerment, desarrollo de equipos de trabajo y su motivación*. Madrid, España: Ediciones Paraninfo.

Robbins, S., & Jude, T. (2013). *Comportamiento organizacional* (Quinta ed.). México DF: Pearson.

Van Den Berghe, L. (2005). *Responsabilidad social corporativa*. España: Limusa.

Vercic, A. T., Vercic, D., & Krishnamurthy, S. (2012). *Comunicación Interna: Definición, Parámetros y el Futuro*. *Public relations review*, 38(2), 223-230.