



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS**

**FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN C-1  
COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO**



**DIAGNÓSTICO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DE  
LA FACULTAD DE INGENIERÍA, DE LA UNACH.**

**TESIS**

**QUE PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN: TERMINAL  
EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**PRESENTA**

**IMELDA PATRICIA HERNÁNDEZ VÁZQUEZ A081238**

**DIRECTOR DE TESIS**

**DR. PEDRO ANTONIO CHAMBÉ MORALES**

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; 11 de diciembre de 2023



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS  
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN C-I



## COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; 28 de noviembre de 2023  
Oficio No. D/CIP/TIP/220/2023.

ASUNTO: AUTORIZACIÓN DE EMPASTADO

**C. IMELDA PATRICIA HERNÁNDEZ VÁZQUEZ**  
CANDIDATA AL GRADO DE MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN  
CON TERMINAL EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.  
PRESENTE

Por este medio me permito informarle que se AUTORIZA la impresión de su tesis titulada: **DIAGNÓSTICO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA, DE LA UNACH.** Toda vez que ha sido liberada según oficio sin número, de fecha abril 28 de 2023, suscrito por el Dr. Pedro Antonio Chambé Morales, Director de la tesis mencionada.

Cabe mencionar que se ha constatado que ha cumplido con los procedimientos administrativos y académicos relacionados con la modalidad de evaluación propuesta, conforme a lo dispuesto a la obtención de grado en el Estatuto Integral de la Universidad Autónoma de Chiapas, así como con el Plan de Estudios correspondiente.

Atentamente

"POR LA CONCIENCIA DE LA NECESIDAD DE LA INVESTIGACIÓN"

Dr. Hugo Adrián Pizaña Vidal  
Encargado de la Coordinación



C.c.p. Archivo Minutario  
\*HAPV/ssg



FFCA-147







Código: FO-113-09-05

Revisión: 0

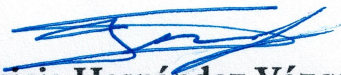
## CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LA TESIS DE TÍTULO Y/O GRADO.

El (la) suscrito (a) Imelda Patricia Hernández Vázquez,  
Autor (a) de la tesis bajo el título de “ Diagnóstico para el Mejoramiento de la  
Comunicación Interna de la Facultad de Ingenia, de la UNACH”

presentada y aprobada en el año 2023 como requisito para obtener el título o grado de Maestría en Administración; Terminal en Administración Pública, autorizo a la Dirección del Sistema de Bibliotecas Universidad Autónoma de Chiapas (SIBI-UNACH), a que realice la difusión de la creación intelectual mencionada, con fines académicos para que contribuya a la divulgación del conocimiento científico, tecnológico y de innovación que se produce en la Universidad, mediante la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Consulta del trabajo de título o de grado a través de la Biblioteca Digital de Tesis (BIDITE) del Sistema de Bibliotecas de la Universidad Autónoma de Chiapas (SIBI-UNACH) que incluye tesis de pregrado de todos los programas educativos de la Universidad, así como de los posgrados no registrados ni reconocidos en el Programa Nacional de Posgrados de Calidad del CONACYT.
- En el caso de tratarse de tesis de maestría y/o doctorado de programas educativos que sí se encuentren registrados y reconocidos en el Programa Nacional de Posgrados de Calidad (PNPC) del Consejo Nacional del Ciencia y Tecnología (CONACYT), podrán consultarse en el Repositorio Institucional de la Universidad Autónoma de Chiapas (RIUNACH).

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; a los 01 días del mes de diciembre del año 2023.

  
Imelda Patricia Hernández Vázquez

Nombre y firma del Tesista o Tesistas

## **Agradecimientos**

### **DIOS:**

Gracias por la vida, gracias por poner a personas maravillosas en mi vida, gracias a todos lo que aportaron su granito de sabiduría para que esta tesis fuese posible, gracias a todos aquellos que nos animan y que nos hacen creer que todo lo anhelamos con el alma es posible lograrlo.....

## Tabla de contenido

Introducción .....	1
Capítulo I: Dimensionamiento del Objeto de Estudio .....	4
1.1. Planteamiento del Problema .....	4
1.2. Justificación de la Investigación .....	5
1.3 Alcances.....	6
1.4 Limitaciones .....	6
1.5 Objetivos de la Investigación .....	7
1.5.1 Objetivo General .....	7
1.5.2 Objetivos Específicos .....	7
Capítulo II: Comunicación y Comunicación Organizacional .....	9
2.1 Conceptualización .....	9
2.2 Elementos y Características de la Comunicación .....	10
2.3 Proceso de la comunicación .....	11
2.4 Tipos de Comunicación .....	12
2.5 Comunicación Efectiva.....	14
2.6 Barreras de la Comunicación.....	14
2.7 Medios de Comunicación.....	16
2.7.1 ¿Qué son los Medios de Comunicación? .....	17
2.8 Comunicación Organizacional .....	18
2.8.1 Conceptualización de Comunicación Organizacional .....	18
2.9 Comunicación Organizacional Interna y externa .....	19

2.10 Comunicación Formal e Informal y Rumores.....	20
2.11 Redes de Comunicación .....	21
2.12 Uso de las TICs.....	23
2.13 Herramientas de Comunicación.....	24
<b>Capítulo III: Contextualización del Objeto de Estudio .....</b>	<b>29</b>
3.1 La Universidad Autónoma de Chiapas .....	29
3.2 La Facultad de Ingeniería C-I .....	32
3.2.1 Misión de la Facultad .....	33
3.2.2 Visión de la Facultad .....	33
3.2.3 Organigrama .....	33
<b>Capítulo IV: Metodología .....</b>	<b>35</b>
4.1 Tipo de Investigación.....	35
4.2 Preguntas de Investigación .....	35
4.3 Hipótesis.....	35
4.4 Variables.....	35
4.5 Diseño de la Investigación .....	36
4.6 Método de Muestreo y Cálculo de la Muestra .....	36
4.7 Análisis e Interpretación de los Resultados.....	38
<b>Conclusión .....</b>	<b>57</b>
<b>Propuestas.....</b>	<b>58</b>
<b>Análisis de la información para las propuestas por grupos.....</b>	<b>58</b>
<b>Propuestas generales .....</b>	<b>61</b>

**Referencias bibliográficas..... 63**

**Anexos ..... 67**

## Índice de Figuras

	<b>Pág.</b>
Figura 1: Elementos de la comunicación.....	<b>11</b>
Figura 2: Cambios en el esquema de comunicación.....	<b>24</b>
Figura 3: Organigrama de la Facultad de Ingeniería, campus I.....	<b>30</b>

## Listado de anexos

Síntesis de la encuesta aplicada a Directivos

Síntesis de la encuesta aplicada a Docentes

Síntesis de la encuesta aplicada a Administrativos

Síntesis de la encuesta aplicada a Alumnos

Encuesta aplicada a Directivos

Encuesta aplicada a Docentes

Encuesta aplicada a Administrativos

Encuesta aplicada a Alumnos



## **Introducción**

El presente trabajo de investigación representa el resultado de un diagnóstico de comunicación llevado a cabo en la Facultad de Ingeniería C-I de la Universidad Autónoma de Chiapas. Los diagnósticos tienen particular importancia para evaluar la situación de una institución y poder implementar mejoras o prevenir posibles problemas. En este caso, la preocupación surgió a raíz de los procesos participativos organizados por la Dirección General de Planeación de la Universidad, donde alumnos y docentes manifestaron que los procesos comunicativos al interior de la Facultad no eran eficientes.

El objetivo de este diagnóstico es identificar las barreras y aspectos que afectan los procesos de comunicación, para posteriormente implementar mejoras. Para ello, se desarrollaron cuatro instrumentos con un rango entre 12 y 17 preguntas, las cuales se distribuyeron a través de un formulario de Google a directivos, administrativos, docentes y alumnos.

Una vez recopilados y graficados los resultados, se procedió a analizar las preguntas centrales relacionadas con el tema de comunicación de cada grupo de colaboradores, identificando aquel que presentaba mayores inconformidades. Los resultados revelaron las preguntas con calificaciones más bajas, los medios de comunicación utilizados y los rangos de edad de los participantes, así como los grupos con mayores inconformidades.

Con base a estos resultados, se identificaron acciones de mejora específicas, enfocadas principalmente en el grupo de alumnos. Se observó que existe insatisfacción debido a la falta de utilización de medios y canales adecuados para la comunicación individualizada con cada alumno de la Facultad. Es importante destacar que la comunicación actual se lleva a cabo a través de los representantes de grupo.

Con base a estos hallazgos, se proponen acciones de mejora que se enfocan en mejorar los medios

y canales de comunicación utilizados con los alumnos, con el objetivo de atender las inconformidades identificadas y fomentar una comunicación más efectiva en la Facultad.

En el Capítulo I se sientan las bases de la investigación, donde se encuentra el planteamiento del problema, la justificación de la investigación, los alcances, las limitaciones y los objetivos que se pretenden alcanzar.

En el Capítulo II se establece el marco conceptual, abordando el tema de la comunicación desde su conceptualización, los elementos que la conforman, los tipos de comunicación existentes, la comunicación efectiva, las barreras de comunicación y los medios de comunicación.

El Capítulo III continúa con el tema de la comunicación, pero desde una perspectiva organizacional. Se conceptualiza la comunicación organizacional, se analizan los diferentes tipos de comunicación, tanto interna como externa, se estudia la comunicación formal e informal, se exploran las redes de comunicación y se analiza el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs).

En el Capítulo IV se presenta el marco contextual de la investigación, enfocándose en la creación de la Universidad Autónoma de Chiapas y, como parte de ella, la Facultad de Ingeniería, donde se lleva a cabo el estudio. Se analizan la historia, la misión y visión, así como la estructura organizacional de la Facultad.

Finalmente, en el Capítulo V se presentan las conclusiones de la investigación, donde se resume de manera general los resultados obtenidos y se destacan las acciones propuestas para mejorar la comunicación en la Facultad de Ingeniería.

# **Capítulo I**

## **Dimensionamiento del Objeto de Estudio**

## **Capítulo I: Dimensionamiento del Objeto de Estudio**

### **1.1. Planteamiento del Problema**

La propuesta surge de la necesidad de alumnos y docentes de establecer una comunicación efectiva en la Facultad de Ingeniería. En reuniones, tanto los alumnos como los docentes expresaron la importancia de contar con una comunicación efectiva para llevar a cabo los diferentes procesos académicos y administrativos dentro de la Facultad, y así alcanzar los objetivos institucionales.

El problema central de la investigación se centra en la eficiencia de la comunicación interna entre los diferentes miembros de la comunidad universitaria de la Facultad de Ingeniería. Esta problemática fue identificada durante una reunión de planeación participativa con enfoque sistémico, organizada por la Dirección General de Planeación en el año 2020, en la cual participaron tanto alumnos como docentes de la Facultad. El propósito de dicha reunión fue formalizar proyectos estratégicos institucionales y durante el proceso se evidenció la necesidad de mejorar la comunicación interna para lograr una mayor eficiencia en los procesos de la Facultad.

La comunicación organizacional, como destaca Thorne (2016): La comunicación organizacional es un instrumento que contribuye al logro de los objetivos institucionales a nivel administrativo y pedagógico a través del uso eficiente de la información, donde se deben utilizar medios de comunicación efectivos, en tanto que los directivos deben de incorporar comunicación a su planeación estratégica, un flujo de información eficiente contribuye al mejoramiento continuo y a la calidad de la prestación de los servicios educativos.

Por su parte, Cortés Pérez (2008) concluye, a través de su diagnóstico, que la comunicación es una herramienta transversal en las organizaciones educativas. Contribuye a la participación, funciona como base y fundamento de las acciones, planes y proyectos a construir y ejecutar. Además,



permite desarrollar de manera más efectiva la estrategia pedagógica.

Con base en estas premisas, el diagnóstico propuesto tiene como objetivo identificar los factores que pueden afectar la comunicación organizacional en la Facultad de Ingeniería. Esto permitirá diseñar estrategias que promuevan una comunicación efectiva entre los diferentes actores de la Facultad, como directivos, docentes, administrativos y alumnos.

## **1.2. Justificación de la Investigación**

Se propone mejorar la comunicación entre directivos, docentes, administrativos y alumnos de la Facultad de Ingeniería mediante la capacitación del personal académico y administrativo para brindar una atención más efectiva a los estudiantes. Para lograr esto, es necesario realizar un diagnóstico que identifique los factores o barreras que están obstaculizando la comunicación entre los diferentes participantes. Además, se deben detectar las áreas de oportunidad y desarrollar estrategias para mejorar la eficiencia de los procesos de comunicación.

En la actualidad, los medios digitales y las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) desempeñan un papel fundamental en la comunicación. Por lo tanto, se hará uso de estos recursos para asegurar que las acciones implementadas sean efectivas y se pueda mantener un proceso de mejora continua.

Es importante destacar que en el sector público, como es el caso de la educación, no se suele dar la suficiente importancia a la medición de factores relacionados con el desarrollo de actividades y la prestación de servicios a una amplia población. Sin embargo, la comunicación es uno de los aspectos más importantes en cualquier organización, ya que a través de ella se logran cumplir los objetivos y se fomenta la estabilidad en el ambiente de trabajo, entre otros beneficios. Por lo tanto, es fundamental realizar un diagnóstico y utilizar los resultados obtenidos para establecer estrategias de mejora.

Es a través del diagnóstico que se puede conocer la situación real de la organización en un momento dado para descubrir problemas y detectar áreas de oportunidad. Meza (2020).

### **1.3 Alcances**

El alcance de este diagnóstico se centra en la aplicación de cuestionarios a los diferentes actores involucrados en la Facultad de Ingeniería: alumnos, docentes, administrativos y directivos. A través de estos cuestionarios, se busca obtener información sobre la situación actual de la comunicación entre los diferentes grupos. Con base en los resultados obtenidos, se podrán realizar propuestas de mejora para lograr una comunicación efectiva.

Es importante mencionar que este diagnóstico se enfoca en la percepción de los participantes y no abarca un análisis exhaustivo de todos los aspectos relacionados con la comunicación en la Facultad. Sin embargo, proporcionará una visión general de las opiniones y necesidades de los diferentes grupos, lo cual servirá como base para la implementación de estrategias de mejora.

### **1.4 Limitaciones**

- El presente trabajo se centra en la elaboración de propuestas de acciones de mejora para la comunicación en la Facultad de Ingeniería. Sin embargo, la validación e implementación de estas propuestas corresponde a las autoridades y directivos de la institución. Es importante tener en cuenta que la toma de decisiones y la ejecución de las acciones propuestas dependerán de la disponibilidad y voluntad de las autoridades para llevarlas a cabo.
- La aplicación o realización de las acciones de mejora es responsabilidad de los directivos de la Facultad. El éxito de las propuestas estará ligado a la capacidad de los directivos para liderar e implementar los cambios necesarios en los procesos

comunicativos de la institución.

- Es posible que exista una falta de interés o motivación por parte de algunos actores involucrados, como directivos, docentes, administrativos y alumnos, para participar en la aplicación del instrumento de diagnóstico y en la implementación de las acciones de mejora. Esto podría dificultar la obtención de datos precisos y la participación activa de todos los implicados en el proceso de mejora.

## **1.5 Objetivos de la Investigación**

### ***1.5.1 Objetivo General***

Realizar un diagnóstico de las necesidades de comunicación en la Facultad de Ingeniería, con el fin de identificar las acciones de mejora necesarias y garantizar procesos de comunicación efectiva entre los directivos, docentes, administrativos y alumnos.

### ***1.5.2 Objetivos Específicos***

Objetivo 1: Identificar los procesos de comunicación establecidos en la Facultad de Ingeniería.

Objetivo 2: Evidenciar los factores que afectan negativamente los procesos de comunicación en la Facultad de Ingeniería.

Objetivo 3: Definir las estrategias que permitan cerrar las brechas en los procesos de comunicación de la Facultad de Ingeniería.

Objetivo 4. Sentar las bases para posteriores estudios de comunicación en la Facultad de Ingeniería.

# **Capítulo II: Comunicación y Comunicación Organizacional**



## Capítulo II: Comunicación y Comunicación Organizacional

### 2.1 Conceptualización

Desde el inicio de la humanidad el hombre ha tenido la necesidad de interrelacionarse y establecer patrones de comunicación con sus semejantes, es así como la comunicación se ha ido desarrollando a la par de la evolución del hombre, es decir, contribuye a la misma civilización de toda una sociedad. En la actualidad a través de las pinturas rupestres se sabe que los antepasados se comunicaban por diferentes medios como lo eran, las pinturas, los signos, las señas, etc. Desde entonces el hombre tuvo la necesidad de comunicarse y expresar sus necesidades y sentimientos, además de ser el medio por el cual se pueden conseguir los objetivos de manera más rápida. Poco a poco las formas de comunicación fueron evolucionando, pero esta conserva su esencia que es la de transmitir un mensaje.

La comunicación según Coelho Fabián (s/f): “la palabra comunicación, proviene del latín *communicatio, communicationis*, que a su vez, deriva del verbo latino *communicare*, que significa compartir, intercambiar algo, poner en común”.

Guzmán Paz (2012) lo define: “Como el proceso por el cual se transmite información, sentimientos, pensamientos, y cualquier otra cosa que pueda ser compartida” (p. 9),

Como nos podemos dar cuenta desde la raíz etimológica y la definición empleada por Guzmán maneja el término de compartir, como una acción implícita dentro de la comunicación, entonces tenemos que desde ese momento se habla de dos elementos que interactúan y que manejan un ambiente bilateral.

De la misma manera Llacuna Morera y Pujol Franco (2005) definen la comunicación como: “un proceso por el que los individuos interaccionan entre sí, mediante símbolos que representan información, ideas, actitudes y emociones con el fin de influirse mutuamente”. (párr. 2) En esta

definición solo se habla de palabras, sin embargo la comunicación también es a través de símbolos, gestos, gráficas y lo mismo que las anteriores definiciones hablan de una acción recíproca. Es decir, he aquí la diferencia entre comunicar e informar, la primera podemos entender que existe una reacción por parte del otro, mientras que lo segundo es solamente dar un mensaje sin obtener una reacción, tal y como menciona Fonseca et al (2011), citando a Wilbur Schramm:

Aunque las personas tengan marcos de referencia distintos -porque piensen, vivan y hablen en forma diferente-, en el momento de establecer comunicación tienen un propósito de entendimiento, es decir, pretenden lograr algo en común por medio del mensaje que intentan compartir. (pág. 2).

Es decir, la comunicación es algo tan elemental que muchas veces no importa que no se hable el mismo idioma, si se sabe comunicar con otros elementos se consigue que la otra u otras personas reaccionen a lo requerido.

La importancia de la comunicación radica en que vivimos inmersos en un mundo globalizado, donde tenemos muchos medios digitales para hacer llegar información en tiempo y forma, para poner al alcance de cualquier individuo información que le sea útil y oportuna, tal y como menciona Rivero Hernández (2017): “en los momentos actuales, informar y comunicar son dos grandes desafíos para la calidad de la gestión de las instituciones de la administración pública, pero al propio tiempo son generadoras de grandes oportunidades, si se aprovechan debidamente” (p.4)

## **2.2 Elementos y Características de la Comunicación**

Existen principalmente cinco elementos que convergen durante el proceso de comunicación, los cuales siempre están presentes y de manera inevitable interrelacionados entre sí, algunos son elementos necesarios para el proceso de comunicación, existen otros que se agregan

de manera fortuita, pero estos también están presentes cuando se lleva a cabo dicho proceso, entonces para que pueda existir el proceso de la comunicación, se necesitan de:

**Emisor:** Entendiendo a este como la persona, animal o cosa que inicia el mensaje, utilizando un código, un canal y lo hace de manera formal o informal.

**Receptor:** Es la persona, animal o cosa que recibe el mensaje y descifra el código, con la finalidad de proporcionar retroalimentación o simplemente comprender la información.

**Canal:** Es el medio por el cual viaja el mensaje, dentro de este se puede distinguir los canales formales e informales, el primero hace referencia a aquellos mensajes relacionados a algún tipo de organización o bien de índole profesional y en cuanto al segundo es más utilizado en mensajes del tipo personal o social.

**Código o mensaje:** son los signos que utiliza el emisor y que pueden ser entendidos o decodificados por el receptor.

Dentro de los otros elementos que podemos distinguir se encuentran:

**Contexto;** físico, social, histórico, psicológico y cultural. En el cual González (2022), afirma que es el medio donde se lleva a cabo el proceso de comunicación.

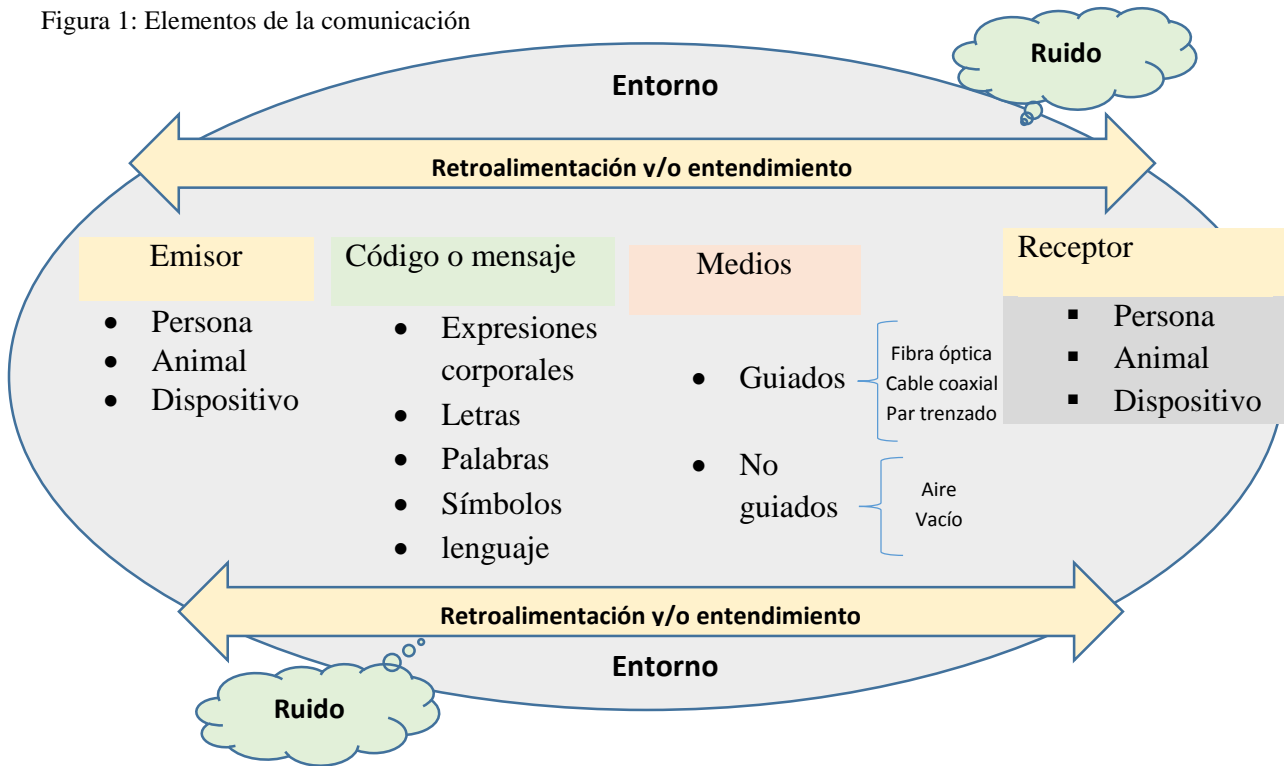
**El ruido:** son los agentes externos que pueden llegar a afectar la comunicación

**La retroalimentación:** referido a la respuesta o feedback.

### **2.3 Proceso de la comunicación**

Para que la comunicación se pueda llevar a cabo se necesita que los elementos antes mencionados converjan e interrelacionen, como se muestra en el siguiente esquema:

Figura 1: Elementos de la comunicación



Fuente: elaboración propia (2023)

El esquema describe el proceso de comunicación, iniciando con el emisor el cual es el que da pauta del inicio del proceso comunicativo, enviando un mensaje, utilizando un medio para que mensaje llegue al receptor y así este, decodifique la información para poder entender o retroalimentar según corresponda, y en caso de lo último, ahora este será el emisor, lo que hace que continúe el proceso y se repita las veces que sea necesario.

## 2.4 Tipos de Comunicación

Existen varios tipos o formas de clasificar la comunicación, según Llacuna Morena & Pujol Franco (2005a), como las descritas a continuación:

1.- según la forma de comunicar, esta puede ser:

**Directa:** En esta existe un emisor y un receptor, por lo cual no existe intermediarios y la información fluye directamente del uno al otro.

**Indirecta:** En esta forma existe un intermediario para llevar a cabo el proceso de



comunicación entre el emisor y el receptor.

2.- según la cantidad de personas que participan en el proceso de comunicación, estas pueden ser:

- Intrapersonal: Se refiere al conocimiento y comunicación con uno mismo (ejemplo: automotivación)
- Interpersonal: Hace referencia a la comunicación con otras personas
- Intergrupala: Es aquella que se da entre dos o más grupos.

3.- Según el canal que se utilice para comunicar la información

- Formal: Se origina principalmente en las organizaciones y se utiliza en la correspondencia, manuales y documentos que están directamente ligados a las actividades de la organización.
- Informal: Es toda aquella comunicación que se origina en los grupos sociales e informales e incluso en las organizaciones en forma de rumores.

4.- con referencia al receptor esta puede ser:

- Individual: Cuando el mensaje va dirigido a una persona
- Grupal: Cuando la información va dirigida a un grupo de personas

5.- Referente a la respuesta esperada:

- Imperativa: De tal manera que cuando se comunica, se exige una respuesta inmediata
- Exhortativa: Se comunica a manera de sugerencia, para que en las personas se produzca una acción o reacción
- Informativa: Simple y sencillamente se da un aviso sin esperar una reacción inmediata

6.- por su forma en que se comunicará la información:

Oral: Se transmite información por medio de la boca y mediante el habla

Escrita: Cuando se utiliza un texto en cualquier tipo de escrito

Gráfica: Es decir, cuando se comunica a través de figuras

## **2.5 Comunicación Efectiva**

En cualquier organización es necesaria una comunicación efectiva, para hacer que las tareas se realicen en tiempo y forma, aumentando con esto la eficiencia de toda la organización, además de evitar pérdidas de tiempo entre los colaboradores.

Según Huaylla Gonzales (2021), “La comunicación efectiva es un tipo de comunicación en la que se consigue transmitir el mensaje de una forma entendible y muy clara para el receptor sin provocar dudas o confusiones”, este tipo de comunicación es la que se necesita en cualquier organización, debido a la claridad y precisión del mensaje, con eso se garantiza el impacto esperado en él o los receptores, lo que provoca que, los colaboradores tengan mejor eficiencia en las actividades que realizan.

Huaylla Gonzales (2021a), menciona 6 características de la comunicación efectiva;

1. Lo completo que es el mensaje
2. La claridad e integridad del mensaje
3. Mensajes concisos
4. Consideración del entorno físico y receptor
5. La estructura del mensaje
6. El mensaje sin errores de gramática ni ortográficos

Es común que las empresas emitan mensajes sin tomar en cuenta los elementos antes mencionados pues en la mayoría de los casos se confunde con la comunicación común, que es la que se desarrolla en los contextos cotidianos.

## **2.6 Barreras de la Comunicación**

Como se mencionó anteriormente, cuando se da el proceso de comunicación existen eventos que

pueden afectar a que el proceso se desarrolle en los mejores términos o condiciones, es por ello que a continuación mencionaremos algunas barreras que se dan e impiden que la comunicación sea efectiva. Según Llacuna Morena & Pujol Franco (2005b), existen las siguientes barreras:

Psicológicas: Las cuales están directamente relacionadas con la persona, es decir, son subjetivas:

Emociones.

- Valores
- Hábitos de conducta
- Percepciones

Físicas: Relacionado a materiales que producen algún tipo de sonido

- Ruidos

Semántica: relacionado al significado de las palabras, lo que para un ciudadano de un país significa una cosa, para la persona de otra región puede ser algo distinto

- Símbolos (palabras, imágenes, acciones) con distintos significados

Otros: aspectos que de igual manera afectan la comunicación y da lugar a interpretaciones o situaciones diferentes a la respuesta esperada.

- Interrumpir
- Cambiar de tema
- Tangencializaciones.
- No escuchar.
- Interpretaciones.
- Responder a una pregunta con otra pregunta.
- Rotulaciones.

Gibson et al. (2009) menciona otras barreras que de igual manera impiden que la

comunicación sea efectiva, como lo son:

- Filtrado: se refiere a manipular o distorsionar la información para que el receptor entienda lo que el emisor quiere.
- Percepción selectiva: significa que el receptor entiende de manera subjetiva, basándose en su experiencia, motivación, necesidad, antecedentes, etc.
- Sobrecarga de información: todo individuo tiene cierta capacidad, por lo cual cuando se ve rebasada esa capacidad se tiende a la confusión.
- Emociones: la información que reciba el receptor estará en función de sus sentimientos del momento.
- Lenguaje: las palabras tienen diferente significado dependiendo de la edad, educación y cultura.
- Comunicación aprensiva: es decir, las personas sufren algún tipo de estrés a la hora de comunicar de manera oral y/o escrita.
- Diferencias de género: la forma de pensar entre hombres y mujeres es diferente y en ocasiones representa un problema a la hora de comunicar.
- Comunicación políticamente correcta: cuando se utiliza lenguaje cuidadoso, que las palabras se vuelven complicadas y difíciles de entender.

## **2.7 Medios de Comunicación**

Los medios de comunicación hoy en día son necesarios y están presentes en diversos entornos, que es casi imposible concebirse sin ellos, en el año 2019, se dio un momento decisivo en la era de la comunicación, con la suscitada pandemia del COVID- 19, lo que provocó que muchas personas se vieran obligadas a entrar al mundo de la tecnología y con ello a los diferentes medios de comunicación.



El hombre ha ido desarrollando diversas maneras de comunicar, desde los pregoneros, pasando por la imprenta, la radio, hasta lo que hoy en día se utiliza, como el internet con todas sus aplicaciones, en función a esto las personas han encontrado la manera de hacerse del interés público con algún tema o temática y con ello mantenerse en constante comunicación.

Existente una gran cantidad de información en los diferentes medios de comunicación que lo mejor es mantener una actitud crítica y analítica al momento de tomar decisiones, por lo anterior, se debe seleccionar de entre toda la información que se tiene al alcance. En la actualidad es necesario reinventarse y aprender a vivir en medio de la tecnología, como señala Sánchez (2008), “es el medio que conforma y regula la escala, así como la forma de asociación y de acción de los seres humanos en cada época”, y hoy corresponde estar en plena evolución de los medios de comunicación como la nueva forma de interacción social.

### **2.7.1 ¿Qué son los Medios de Comunicación?**

En este mundo globalizado, a diario millones de personas usan la radio, la televisión, celular, y otros artefactos o instrumentos para saber que pasa en su entorno próximo y no tan próximo, todos esos instrumentos viene siendo los medios que hacen posible el intercambio de información, los cuales han ido evolucionando a la par de la tecnología.

Por lo tanto, los medios de comunicación son todos aquellos instrumentos utilizados para comunicar, ya sea de manera personal o de forma masiva, los cuales permiten que la información llegue a cualquier receptor y casi a cualquier rincón del mundo.

Los medios de comunicación tienen tanta influencia que logran cambios en la cultura, en la política, en la economía, como señala Gutiérrez et al. (2010), estamos en el campo de la comunicación: “Un sistema relacionado y conexasiónado con otros sistemas que mantiene una interacción, un intercambio constante y necesario con su entorno, que provoca un

importante impacto en el entorno sociocultural contemporáneo”. (P. 270)

Ahora queda adaptarse al nuevo estilo de vida de toda esta revolución tecnológica utilizada como medio de comunicación. Aunque es necesario tener sentido crítico, debido al exceso de información que en la actualidad se puede encontrar.

## **2.8 Comunicación Organizacional**

### **2.8.1 Conceptualización de Comunicación Organizacional**

Las ideas nacen de manera individual, pero solo pueden consolidarse a través de un grupo de personas, las cuales tiene como principal característica saberse comunicar, ya que sin esta cualidad sería imposible que la idea se concretase y tampoco existiría como tal la organización, de ahí la importancia de la comunicación organizacional en cualquier ámbito al que las personas pertenezcan. Algunos autores describen la Comunicación Organizacional de la siguiente manera: Guzmán (2012), citando a Miguez Pérez: “La comunicación es un sistema, esto implica que el subsistema técnico y humano, es decir, los medios que se utilizan para enviar información y las personas que se comunican entre sí directamente, están interrelacionados y son interdependientes”. (P. 11)

La comunicación organizacional hace referencia al intercambio de mensajes entre todas las personas que integran a la organización, así como con el público exterior, lo cual indica que esta no trabaja de manera aislada, por lo tanto se debe cuidar todos esos elementos con los que se guarda cierta relación.

## **2.9 Comunicación Organizacional Interna y externa**

La comunicación interna representa un eje fundamental para el logro de los objetivos de cualquier institución, ya que una buena comunicación da como resultado mayor productividad y/o mejor desempeño de los colaboradores, la comunicación interna ayuda a los miembros a lograr las metas individuales y de organización, al permitirles interpretar el cambio de la organización y finalmente coordinar el cumplimiento de sus necesidades personales con el logro de sus responsabilidades evolutivas en la organización.

Entonces podemos decir que, la Comunicación interna es un:

Conjunto de actividades efectuadas por la organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de los diferentes medios de comunicación que los mantenga informados, integrados, motivados, para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales.  
Andrade (2005)

Además como menciona Llanos Encalada (2016):

La comunicación interna de una empresa debe ser continua y debe ir de la mano de la estrategia de la organización, por tal motivo es necesario un diagnóstico interno de cómo funciona la comunicación interna.

Así como la comunicación interna es inherente a la empresa, también la comunicación externa no queda al margen de la organización, debido a que con ella se posiciona a la organización, es así que en la actualidad existen medios tecnológicos que nos facilitan el quehacer diario y valiéndose de estos podemos establecer medios y canales que permitan el intercambio de mensajes con todo aquel público externo, recordemos que la comunicación es del tipo bilateral, es decir, un flujo constante de información que circula en los miembros internos y el público externo.

Entonces tenemos que, según Sarmentero Bon (2009):

La comunicación externa es proceso en el cual la empresa interrelaciona con actores externos, con el fin de brindar toda la información necesaria a su entorno, y a su vez retroalimentarse de este. Con el objetivo de lograr una mayor eficacia en su gestión.

Aludiendo a Seeger (2001) donde menciona que, “Las empresas tienen que mantenerse actualizadas, cotidianamente aumenta la competencia y las necesidades de que exista una mejora con su público interno y externo”..., Valiéndose de esto hay que procurar y trabajar para que la comunicación tanto interna como externa sea en los términos de efectividad.

## **2.10 Comunicación Formal e Informal y Rumores**

Dentro de las organizaciones el flujo de información se da a través de dos formas la formal y/o la informal, la primera hace referencia al uso de canales y medios que la propia organización establece y que los demás integrantes identifican y respetan para hacer llegar información hacia los demás miembros así como recibir información, por ejemplo: se comunica a través de documentos oficiales como memorándums, correos institucionales, oficios, etc. tal y como señala León y Mejía (2011): "La comunicación formal es aquella que se efectúa y transmite por canales concebidos para que sea recibida por un público y que responda a unos objetivos o pretensiones" (p. 40). En este tipo de comunicación, se busca que la información se transmita de manera clara y precisa, siguiendo los protocolos y objetivos establecidos por la organización.

Los canales oficiales y formales ayudan a fortalecer la identidad de la organización y otorga seguridad entre los miembros o los que se les comunica, por eso es importante que en la organización la mayoría de la información fluya a través de estos canales y medios.

La segunda es la comunicación informal y se da de manera inevitable dentro de la organización, por los círculos sociales y lazos afectivos que se crean entre los colaboradores, la información informal normalmente fluye con rapidez y en muchas ocasiones esta representa

solamente rumores, es decir, carece de veracidad, se dice que este tipo de información no solamente es oral, también se puede presentar de manera escrita, como lo es a través de los mensajes y hoy en día los diversos medios con los que se comunican las personas, hacen que esos mensajes fluyan casi de manera instantánea y a una gran cantidad de personas.

Como se mencionó anteriormente de la mano de la comunicación informal, existen los rumores, estos representa la información que se fuga o se genera con la intención de provocar alguna reacción entre los colaboradores, estos al transmitirse de boca en boca, sufren distorsiones y las personas toman o modifican lo que les conviene.

La comunicación informal y los rumores son inevitables, la tarea del directivo de cualquier organización es mantenerse firme y en caso de ser necesario, valerse de comunicados oficiales y formales para contrarrestar esa información que pueda afectar a la empresa.

## **2.11 Redes de Comunicación**

La comunicación es un proceso dinámico, en el que necesariamente participan una fuente o emisor que envía un mensaje a través de un canal o medio a un receptor. Santos García, (2012). Este hecho comunicativo es un enlace que incluye dos o más miembros, para que se lleve a cabo este suceso de la comunicación con un propósito o fin.

Entonces las redes son esas interrelaciones entre los elementos que conforman a la organización, y sobre todo como asegura Chiavenato, “cuando las actividades de los equipos son difíciles, todos sus miembros deben compartir la información en una estructura descentralizada para resolver eficazmente los problemas”

El desarrollo de las redes de comunicación, el crecimiento de las redes de servicios integrados, la proliferación de satélites de comunicación y los avances en la transmisión de datos, hacen posibles

un acceso cada día más fácil y rápido a la información. A lo largo de la vida, el ser humano ha tratado de controlar tanto el tiempo como el espacio. En un inicio, los medios de transporte fueron su principal herramienta para alcanzar este objetivo, pero ahora las tecnologías de información y comunicación entran en juego con un protagonismo indiscutible. Ramas Arauz (2016). Los avances técnicos de la comunicación actual permiten dar y recibir información de todas partes del mundo, de una forma eficaz y efectivamente rápida, esto debido a la integración de una red, los datos circulan por todos los integrantes interesados en el mensaje que se comparte. Se genera la comunicación y de igual manera se recibe de forma continua, según los intereses de cada individuo. En la actualidad las redes de comunicación juegan un papel esencial en la vida de todos los seres humanos, dentro de los diferentes ámbitos; haciendo del diario vivir algo más fácil, hecho que no sucedía en generaciones anteriores.

Las redes digitales son cada vez más importante en el escenario de las comunicaciones humanas. El uso de Internet y la telefonía móvil está integrado a las actividades que diariamente llevan a cabo una enorme cantidad de personas. Plottier (2008). La red pública de comunicaciones es una red que utilizan la mayoría de las personas, ya que la información tiene acceso para todo público. Mientras que las redes privadas son aquellas cuya función es solo para un grupo clasificado de personas y restringido para los demás individuos.

La red de datos más extendida y utilizada es la red conocida por todos como Internet, que está integrada por múltiples redes de ordenadores que usan como soporte para la comunicación las redes de telecomunicaciones públicas y privadas de los países donde se encuentran y utilizan un protocolo específico de comunicación. Aunque Internet tuvo sus orígenes en los años 60, ha sido en los años 90, cuando ha tenido una mayor difusión en la sociedad, gracias al acceso para todo público y que ha sido a muy bajo costo, y de fácil manejo.

## **2.12 Uso de las TICs**

Con el desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación se construyó un gran abanico de herramientas digitales para cubrir las necesidades de una empresa, organización, institución y de la misma sociedad. La correcta implementación de las TICs en el ambiente laboral y social ayuda a optimizar los procesos del flujo de información, y con ello se optimiza el actuar de los miembros que componen determinado grupo.

Estas TICs tienen un impacto tan grande que no basta solo con utilizarlas, sino que, hay que tener en cuenta la situación y la información que se va a comunicar para seleccionar la herramienta adecuada para dicho fin.

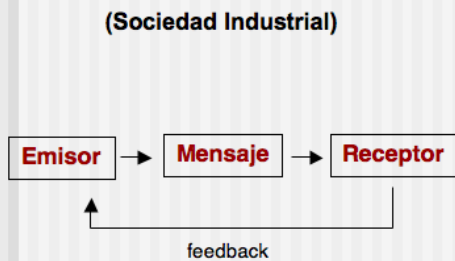
De acuerdo con Chen (2019): “Las TIC son el conjunto de tecnologías desarrolladas en la actualidad para una información y comunicación más eficiente, las cuales han modificado tanto la forma de acceder al conocimiento como las relaciones humanas.”

Figura 2: Cambios en el esquema de comunicación



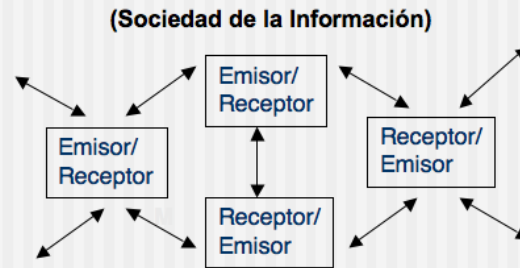
## Cambios en el esquema de comunicación

### Esquema comunicacional clásico



- Transmisión unidireccional
- Comunicación jerárquica
- Hegemonía de los medios de comunicación

### Esquema comunicacional de las TICs



- Multidireccional
- Es transversal. Caótica.
- Se estructura en redes. Genera comunidades virtuales.

Fuente; Bertolotti, P. (2009)

## 2.13 Herramientas de Comunicación

### WhatsApp:

La aplicación "What's Up" es un juego de palabras basado en la frase "What's Up" que significa "¿Cómo estás?" en inglés (<https://www.whatsapp.com/>), Esta aplicación se ha desarrollado como una alternativa a los mensajes de texto convencionales, ofreciendo a los usuarios la posibilidad de enviar y recibir una amplia variedad de archivos, como texto, fotos, videos, documentos y ubicaciones. Además, también permite realizar llamadas.

La principal intención de los creadores de esta aplicación es facilitar la comunicación entre las personas, eliminando barreras y ofreciendo una plataforma confiable y rápida para la transmisión de información. Con "What's Up", los usuarios pueden intercambiar mensajes y archivos de manera eficiente, lo que les permite mantenerse conectados y compartir contenido de forma instantánea.

Dependiendo de las necesidades, existen las siguientes versiones, además de la clásica:

WhatsApp Business: la aplicación para empresas pequeñas y medianas permite llegar a cientos de clientes, es gratuita y ofrece opciones de personalización además de integración con otras herramientas.

Entre otras funciones que ofrece actualmente se incluyen:

- Perfil de la empresa para mostrar información importante, como la dirección, el correo electrónico y el sitio web.
- Etiquetas para organizar y encontrar fácilmente los chats y mensajes.
- Herramientas de mensajería para responder rápidamente a los clientes y permite gestionar grandes volúmenes de conversaciones

WhatsApp Web y Escritorio: son alternativas paralelas a la cuenta del teléfono, se usan en una computadora y los mensajes se sincronizan con el teléfono y se ve en ambos dispositivos.

WhatsApp para móvil: disponible para versiones android e iphone, aunada a esta versión esta la beta, que es donde llegan novedades meses antes de las versiones finales.

## **Telegram**

De acuerdo a la página oficial (<https://telegram.com.es>), Telegram es una aplicación de mensajería instantánea que permite a los usuarios enviar mensajes de texto, imágenes, videos, audio y archivos de forma gratuita. Fue desarrollada en 2013.

Una de las principales características de Telegram es su enfoque en la privacidad y la seguridad, ya que ofrece cifrado de extremo a extremo de forma predeterminada en sus chats secretos y la posibilidad de auto-destruir los mensajes después de un tiempo determinado.

Además de las características de mensajería básicas, Telegram también ofrece algunas funciones adicionales, como la posibilidad de crear y unirse a grupos de chat con hasta 200,000 miembros, y canales de difusión para recibir actualizaciones de medios y personalidades.

Telegram está disponible en una variedad de plataformas, incluyendo iOS, Android, Windows, MacOS y Linux. Y tiene una API abierta, lo que permite a los desarrolladores crear aplicaciones y bots para Telegram (programas automatizados que se pueden utilizar para realizar una variedad de tareas en la plataforma). Las versiones disponibles son:

Para móvil: la versión estándar enfocado en la seguridad y la velocidad.

Los grupos: Como su nombre lo indícalo integra un grupo de personas, las cuales interactúan, enviando y recibiendo mensajes, videos, archivos, etc. estos grupos pueden ser configurados como públicos o privados, lo que permite a los administradores controlar quiénes pueden unirse y participar en la conversación. Los grupos son ideales para la comunicación en tiempo real y la colaboración,

Los canales: Estos no tiene límite en cuanto al número de personas que la integran, pero no permite que los miembros envíen mensajes, son una forma de enviar mensajes de forma masiva a un gran número de personas, muy útil para compartir información relevante, o noticias, videos etc. es decir, los canales son ideales para la difusión de información relevante, y al igual que los grupos pueden ser públicos o privados.

## **Facebook**

La red social más utilizada en el mundo. En ella se puede encontrar personas conocidas, interactuar con ellas, participar en grupos que discuten temas de tu interés, compartir contenido (imágenes, texto, vídeo), enviar y recibir mensajes, hacer contactos, realizar búsquedas, hacer anuncios, etc.

En una Fanpage, e interactuar con otras personas conectadas al sitio, a través de intercambio de

mensajes instantáneos, de la compartición de contenidos y de los famosos “me gusta” en las publicaciones de los usuarios. También permite participar en grupos de acuerdo con los intereses de las personas y necesidades dentro de la red social.

Actualmente es una de las formas de conexión más usadas y también es utilizada para realizar búsquedas rápidas de información; además de funcionar como especie de centralizador de contactos.

### **Correo Electrónico**

Es un servidor que permite enviar y recibir mensajes, su antecedente son las postales tradicionales, con la diferencia que su envío es casi instantáneo, permitiendo enviar archivos digitales en determinados formatos. En la actualidad estos se complementan de varias funciones que permiten realizar las tareas de manera fácil y sencilla y también se puede encontrar en diferentes versiones como lo son: personal, institucional, corporativo y temporal.

Las ventajas que ofrece son:

- El envío del mensaje es casi instantáneo
- Se pueden enviar, textos, videos, imágenes, y otros
- La información queda almacenada y puede ser consultada cuando se necesite
- Los correos puede ser consultados cuando las personas así lo decidan, por lo que no interfiere con otras actividades
- Contribuye a la ecología al ahorrar papel

Todos esos medios de comunicación son utilizados en la actualidad y permiten facilitar las labores tanto personales como organizativas, valerse de estas y otras herramientas ayudan a establecer una comunicación más estrecha con los semejantes.

# **Capítulo III:**

# **Contextualización del**

# **Objeto de Estudio**

## **Capítulo III: Contextualización del Objeto de Estudio**

### **3.1 La Universidad Autónoma de Chiapas**

La Universidad Autónoma de Chiapas tiene su nacimiento el 23 de octubre del año de 1974, con la publicación de la ley orgánica de la Universidad Autónoma de Chiapas, a cargo de la LII Legislatura Constitucional del Estado, emitida en el Decreto número 98, publicado en el periódico oficial, gestiones que estuvieron a cargo del Dr. Manuel Velasco Suarez. Lo anterior derivado del crecimiento de la población aspirante a nivel de estudios de licenciatura y que hasta ese entonces tenían que viajar fuera del estado para poder prepararse.

López Cuevas en su Cuaderno de Consulta: Logros, del Archivo Histórico de la UNACH (2018), describe 6 momentos claves que dieron paso a la construcción y consolidación en la creación de la Universidad:

Primer momento:

Se dio durante la gestión del Gobernador Rafael Pascasio Gamboa (1940-1944), el cual expidió un decreto con el que, jurídicamente, se crea la Universidad de Chiapas. Sin embargo, por razones políticas aún no claras, el proyecto no se concretó en ese entonces.

En 1945 se instaura el Instituto de Ciencias y Artes de Chiapas (ICACH) como una Institución de educación que impartiera diversos programas académicos, antesala de la educación superior.

Segundo Momento:

En el año 1964 el gobernador del Estado José Castillo crea la Escuela Superior de Comercio y Administración de Chiapas (ESCACH). Los orígenes se remontan al año 1963, cuando en Tuxtla Gutiérrez se funda la Escuela de Técnicos en Contabilidad y Administración,

perteneciente al Instituto de Ciencias y Artes de Chiapas (ICACH), en donde se impartía la carrera de Técnico en Contabilidad y Administración; posteriormente, a los tres años de su fundación, en 1966 se independiza de dicho instituto y constituye la base de la Escuela Superior de Comercio y Administración de Chiapas.

#### Tercer Momento:

Teniendo como gobernador del Estado de Chiapas, la Lic. José Castillo Tielemans, a fin de iniciar las acciones para instituir una universidad en la entidad, envió a la XLIX Legislatura del Estado los Decretos 4, y 5, los cuales fueron aprobados el 20 de diciembre, y publicados en el número 51 del Periódico Oficial de Gobierno del Estado el 22 de diciembre de 1965, en donde se establece el “Patronato Pro-Universidad de Chiapas”, como institución pública descentralizada, con personalidad y patrimonio propios y se da vida a la “Escuela de ingeniería Civil”.

#### Cuarto Momento:

En febrero de 1966, Don Carlos Maciel donó las instalaciones del inmueble denominado “María de Jesús” (conocido como “Edificio Maciel” en honor del ilustre benefactor universitario), sede primigenia de la Rectoría y la Escuela de Humanidades y el Departamento de Lenguas. Además de la donación de aproximadamente 25 hectáreas, donde actualmente alberga varias oficinas y unidades académicas de la Universidad.

#### Quinto Momento:

A principios de la década de los 70, se puso en marcha en Tuxtla Gutiérrez el “Instituto de Lenguas” que dependía de la Dirección General de Educación Pública del Estado. En 1974, al nacer la Universidad Autónoma de Chiapas, dicho Instituto pasa a formar parte



de ella. A partir de 1975 el Instituto se denomina Departamento de Lenguas, en virtud de que la Universidad Autónoma de Chiapas nace como un sistema organizativo departamental.

Sexto Momento:

En junio de 1973, el gobernador Velasco-Suárez envió el decreto número 89 a la Quincuagésima Primera Legislatura Constitucional del Estado Libre del Estado de

Chiapas y funda la Escuela de Medicina de Chiapas, hoy Facultad de Medicina Humana

“Dr. Manuel Velasco-Suárez”

Con la Escuela de Derecho, y la instauración de las Escuelas-Superior de Comercio y Administración, Ingeniería Civil y Medicina, además el Instituto de Lenguas, se da un gran impulso a la educación superior de la entidad y emergen las primeras instituciones que serán los pilares de la futura Universidad Autónoma de Chiapas.

### **La Universidad Autónoma de Chiapas**

El 14 de septiembre de 1974 y, con motivo del sesquicentenario de la mexicanidad chiapaneca, el Dr. Manuel Velasco-Suárez, Gobernador Constitucional, envió al Congreso del Estado la iniciativa de la Ley Orgánica de la Universidad Autónoma de Chiapas, misma que fue aprobada el 28 del mismo mes y, publicada el 23 de octubre de 1974, con este trascendental acto, nació la Universidad Autónoma de Chiapas.

El mandatario estatal, Don Manuel Velasco-Suárez, motivado por su formación profesional, determinó que la “Ley Orgánica de la Universidad Autónoma de Chiapas” se publicara precisamente el día del médico, el 23 de octubre, y entrara en vigor al siguiente día de su publicación, cuando el mundo celebraba el día de las Naciones Unidas. A ciento

cincuenta años de la incorporación de Chiapas a México, dio inicio una nueva etapa en el desarrollo educativo y cultural en nuestra entidad, pero fue hasta el 17 de abril de 1975 cuando se inician las actividades formales.

Actualmente la Universidad oferta 48 licenciaturas presenciales y 8 en línea, las cuales están presente en los municipios de Tuxtla Gutiérrez, Playas de Catazajá, Villaflores Huehuetán, Copainalá, Arriaga, Tonalá, Comitán de Domínguez, Palenque, Pijijiapan, Tapachula de Córdova y Ordoñez, Ocozocoautla de Espinosa, San Cristóbal de las Casas, Pichucalco y Ángel Albino Corzo.

### **3.2 La Facultad de Ingeniería C-I**

En decreto publicado por el Periódico Oficial del Estado de Chiapas, de fecha 22 de diciembre de 1965, se crea la Escuela de Ingeniería Civil con sede en la ciudad de Tuxtla Gutiérrez y el 7 de marzo de 1966 se efectúa la apertura de los cursos, años más tarde, concretamente en septiembre de 1974 por decreto del entonces gobernador del estado, Dr. Manuel Velasco Suárez, se crea la Universidad Autónoma de Chiapas con lo cual queda integrada la escuela de Ingeniería a la Universidad Autónoma de Chiapas (UN.A.CH) junto con la de Medicina y Leyes. En esta etapa el plan de estudios se adoptó de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional Autónoma de México y estuvo vigente este programa de 1966 a 1985. Facultad de ingeniería (2019)

El 30 de septiembre de 1997, el pleno del Honorable Consejo Universitario aprobó que se impartieran estudios de posgrado en esta Escuela, por lo que se dio apertura a la Maestría en Ingeniería Hidráulica Ambiental. Posteriormente el 11 de diciembre de 1997, el Honorable Consejo Universitario acordó por unanimidad de votos, elevarla al rango de Facultad de Ingeniería, Campus I de la Universidad Autónoma de Chiapas. Facultad de ingeniería (2019)

### 3.2.1 Misión de la Facultad

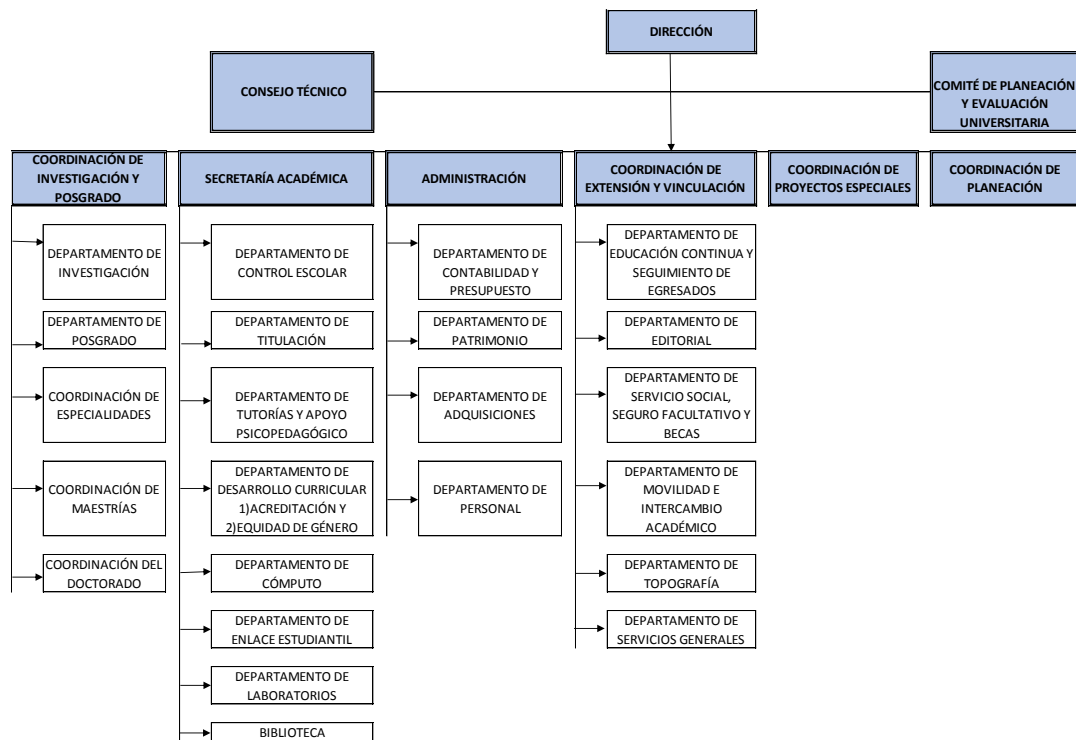
Formar profesionales e investigadores en las áreas de ingeniería y matemática educativa; con valores éticos, liderazgo, visión y conciencia histórica, que participen en el desarrollo social y sustentable del Estado y de la Nación. Facultad de ingeniería (2019)

### 3.2.2 Visión de la Facultad

Ser una Institución Pública de Educación Superior con programas de calidad en los niveles de licenciatura, maestría y doctorado; con prestigio nacional e internacional; que participa con conciencia social en el desarrollo sustentable del Estado y del País, mediante la generación y aplicación de conocimientos científicos y tecnológicos. Facultad de ingeniería (2019)

### 3.2.3 Organigrama

Figura 3. Organigrama de la Facultad de Ingeniería Campus I



Fuente: UNACH. (2023)

# **Capítulo IV: Metodología**

## **Capítulo IV: Metodología**

El propósito de la investigación es realizar un diagnóstico de la comunicación de los diversos colaboradores que interactúan en la Facultad de Ingeniería y con base a los resultados obtenidos, establecer las estrategias de mejora.

### **4.1 Tipo de Investigación**

La investigación de acuerdo a los objetivos que persigue es del tipo exploratorio; debido a que no se encontró registro alguno sobre estudios referentes a comunicación en la Facultad de Ingeniería. Desde la perspectiva del tipo cualitativa se analizó las experiencias y percepciones de los diferentes grupos, además de la interpretación subjetiva por parte del investigador.

También se abordó desde el punto descriptivo: al aplicarse una encuesta semiestructurada, a los docentes, administrativos, directivos y alumnos, a través del cual se detectaron las deficiencias comunicacionales lo que, a su vez, permitirá plantear las estrategias de mejoramiento, referente a comunicación.

### **4.2 Preguntas de Investigación**

¿Existe una buena comunicación entre los colaboradores de la Facultad de Ingeniería?

¿Qué nos aportará el diagnóstico?

¿Si se llevara a cabo las propuestas realmente mejoraría la comunicación?

### **4.3 Hipótesis**

¿Los actuales canales de interacción utilizados por los integrantes de la Facultad de Ingeniería satisfacen la comunicación interna?

### **4.4 Variables**

Según la investigación realizada se detectaron las siguientes variables independientes:

Canales de comunicación.

Medios de comunicación

Para el caso de la variable dependiente se tomo a la comunicación interna

#### **4.5 Diseño de la Investigación**

Se aplicaron cuestionarios semiestructurados a cada grupo que interactúa en la Facultad de Ingeniería, es decir, un cuestionario, para directivos, otro para docentes, uno más para administrativos y uno para alumnos, donde las preguntas oscilaron entre 12 y 17 preguntas.

Para el análisis de los datos se utilizó Microsoft Excel, el cual permitió que la información recolectada de los instrumentos se pudiera analizar por medio de las tablas y gráficas.

Como se mencionó anteriormente, los análisis se hicieron primeramente por cada subgrupo, lo que nos dio un panorama de la perspectiva comunicacional. Es decir, nos permitió ubicarnos en el momento real.

Posteriormente se hizo el análisis de las preguntas centrales de nuestra investigación, lo que nos permitirá elaborar las propuestas de mejora de la comunicación, con los diferentes miembros que integran la comunidad.

Para el tratamiento de datos se utilizará la estadística descriptiva, que nos permite organizar y resumir los datos obtenidos, por medio de tablas y gráficas y obtener el panorama general de cada subgrupo y partir de ellos hacer análisis.

#### **4.6 Método de Muestreo y Cálculo de la Muestra**

Se utilizó el muestreo aleatorio estratificado, debido a que la comunidad de la Facultad la conforman cuatro subgrupos (docentes, directivos, administrativos y alumnos) que interactúan en la misma y el interés es conocer que sucede con la comunicación interna, por lo que estos se realizaron por separado dentro de cada estrato y posteriormente se realizó el análisis. Los grupos están conformados de la siguiente manera, los docentes los constituyen un total de 95 personas, el

personal administrativo está compuesto por un total de 43 personas, los directivos son un total de 7 y los alumnos la componen una población de 1500.

Cabe destacar que para el caso de los directivos se tomó como objeto de estudio a toda la población, debido al número reducido de personas que la conforman.

Para los demás grupos se utilizó la siguiente fórmula, establecida por Fisher & Navarro (1995).

#### Calculo de la muestra:

$$n = \frac{NK^2PQ}{e^2(N - 1) + K^2PQ}$$

Donde:

n= tamaño de la muestra

N= Tamaño de la población

K= Nivel de confianza =95% (1.96)

P= Probabilidad de éxito =.5

Q= probabilidad de fracaso =.5

e= error =10%

Tenemos entonces que para el caso del cálculo de la muestra de los docentes se utilizaron los siguientes datos:

n= tamaño de la muestra

N= 95

K= 1.96

P= .5

Q= .5

e= 10%

$$n = \frac{NK^2PQ}{e^2(N - 1) + K^2PQ}$$
$$n = \frac{95(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.1)^2(95 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 48$$

El cálculo de la muestra del personal administrativo queda de la siguiente manera:

n= tamaño de la muestra	$n = \frac{NK^2PQ}{e^2(N - 1) + K^2PQ}$
N= 43	
K= 1.96	$n = \frac{43(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.1)^2(95 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$
P= .5	
Q= .5	
e= 10%	$n = 30$

El cálculo de la muestra de los alumnos queda de la siguiente manera:

n= tamaño de la muestra	$n = \frac{NK^2PQ}{e^2(N - 1) + K^2PQ}$
N= 1550	
K= 1.96	$n = \frac{1550(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.1)^2(95 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$
P= .5	
Q= .5	
e= 10%	$n = 91$

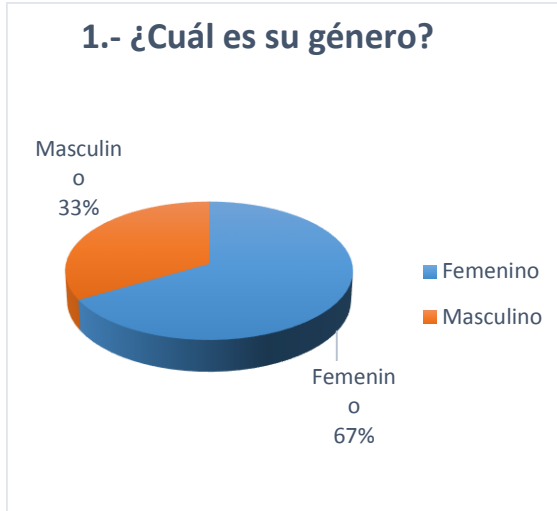
#### 4.7 Análisis e Interpretación de los Resultados

Cada subgrupo está compuesto por preguntas claves que nos presentan el panorama de la situación actual, lo que nos permitirá establecer las posibles propuestas que nos ayudarán a mejorar la comunicación interna entre los diversos integrantes de la Facultad de Ingeniería.

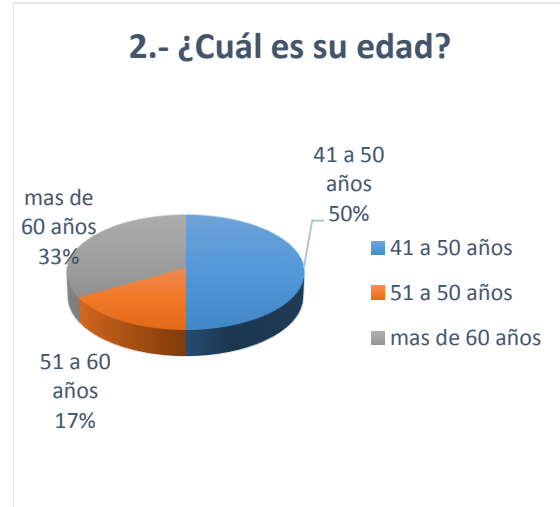


## Encuesta Aplicada a Directivos de la Facultad de Ingeniería

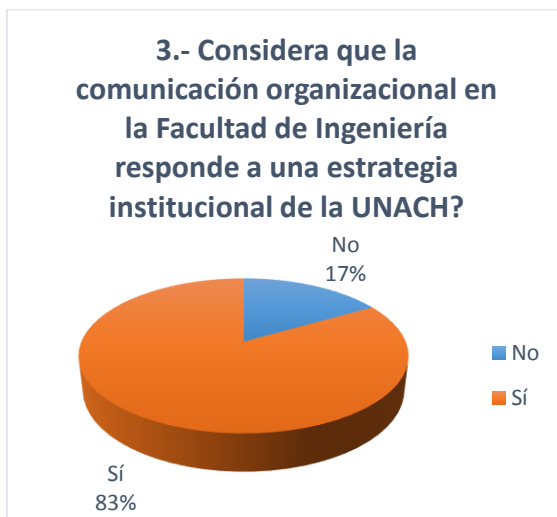
Después de haber analizado la información obtenida, se obtuvieron los siguientes resultados:



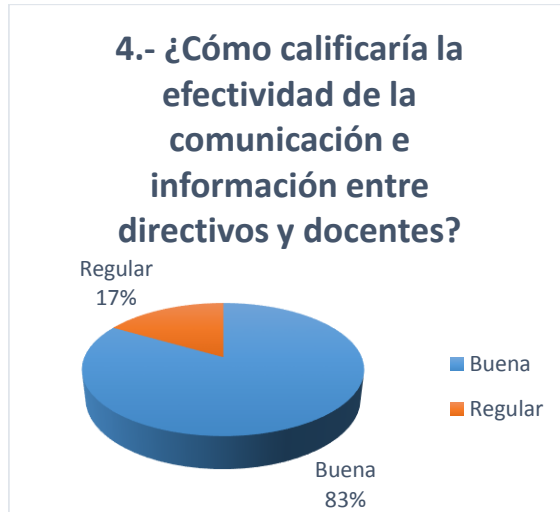
**Resumen:** De acuerdo a población encuestada el 67% de los directivos, pertenece al género femenino, mientras que el 33% al género masculino.



**Resumen:** De acuerdo a población encuestada el 50% tiene entre 41 a 50 años, seguido del 33% en la que tienen un rango de edad de más de 60 años, y el 17% restante tiene entre 51 a 60 años.

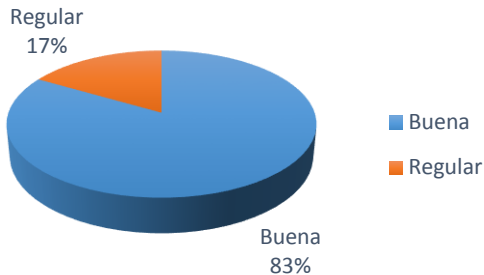


**Resumen:** Los directivos de la Facultad de Ingeniería correspondiente al 83% consideran que la comunicación organizacional responde a una estrategia institucional y el 17% dice que no es así.



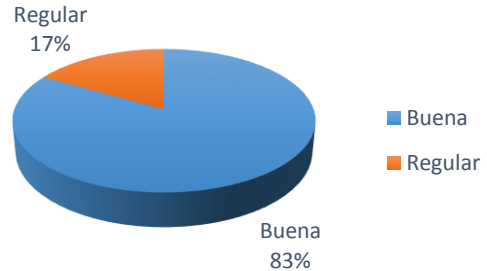
**Resumen:** Los directivos de la Facultad de Ingeniería correspondiente al 83% consideran buena la efectividad de la comunicación entre ellos y los docentes, mientras que el 17% restante la considera regular.

**5.- ¿Cómo calificaría la efectividad de la comunicación e información entre directivos y personal administrativo?**



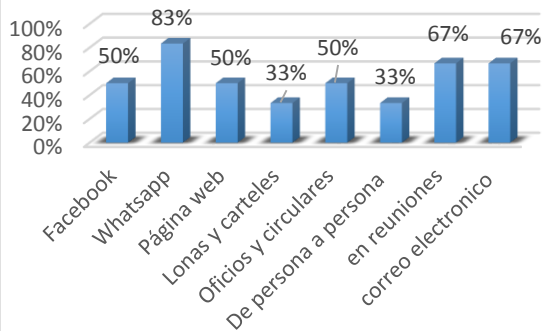
**Resumen:** Los directivos de la Facultad de Ingeniería correspondiente al 83% consideran buena la efectividad de la comunicación entre directivos y administrativos, mientras que el 17 % la considera regular

**6.- ¿Cómo calificaría la efectividad de la comunicación e información entre directivos y estudiantes?**



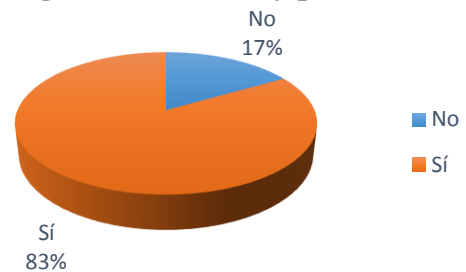
**Resumen:** Los directivos de la Facultad de Ingeniería correspondiente al 83% consideran buena la efectividad de la comunicación entre directivos y estudiantes, mientras que el 17 % la considera regular

**7.- ¿Qué canales de comunicación utiliza con mayor frecuencia para difundir información a la comunidad universitaria?**



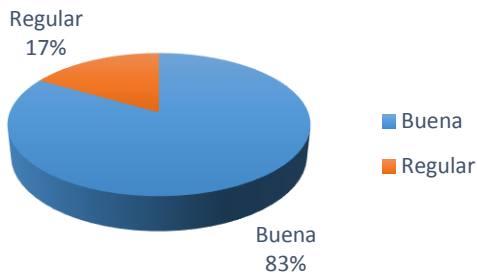
**Resumen:** Los directivos de la Facultad de Ingeniería correspondiente al 83% usan Whatsapp, como medio de comunicación más usual, seguido del 67 % usando correo electrónico y comunicando en reuniones, y como último recurso utilizan lonas y carteles y comunicación de persona a persona para difundir información.

**8.- ¿Considera que la comunicación con los miembros de la comunidad universitaria de la Facultad de Ingeniería es veraz y precisa?**



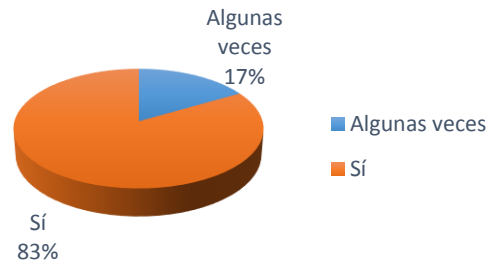
**Resumen:** Los directivos de la Facultad de Ingeniería correspondiente al 83% consideran la comunicación como veraz y precisa, mientras que el 17 % no la considera así.

**9.- ¿Cómo calificaría la comunicación oportuna que brinda la Facultad de Ingeniería a la comunidad universitaria?**



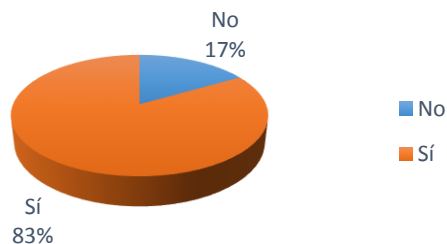
**Resumen:** Los directivos de la Facultad de Ingeniería correspondiente al 83% consideran la comunicación oportuna como buena, mientras que el 17 % la considera regular.

**10.- ¿Considera que se realiza la retroalimentación del trabajo docente en la Facultad de Ingeniería?**



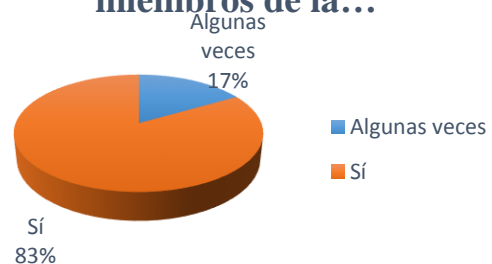
**Resumen:** Los directivos de la Facultad de Ingeniería correspondiente al 83% consideran que se realiza retroalimentación del trabajo docente, mientras que el 17 % la considera que solamente algunas veces.

**11.- ¿Considera que los mecanismos internos de comunicación contribuyen al logro de los objetivos institucionales?**



**Resumen:** Los directivos de la Facultad de Ingeniería correspondiente al 83% consideran los mecanismos internos de comunicación contribuyen al logro de los objetivos institucionales, mientras que el 17 % dice que no es así.

**12.- ¿Se evalúa que la información sea oportuna, útil y confiable antes de ser comunicada a los miembros de la...**



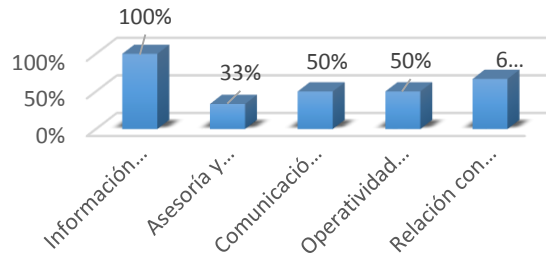
**Resumen:** Los directivos de la Facultad de Ingeniería correspondiente al 83% consideran que la información se evalúa antes de ser comunicada, para que esta sea útil, oportuna y confiable, mientras que el 17 % dice que esta se evalúa algunas veces.

**13.- ¿La comunicación actual favorece el desempeño de los docentes, administrativos y estudiantes de la Facultad de Ingeniería?**



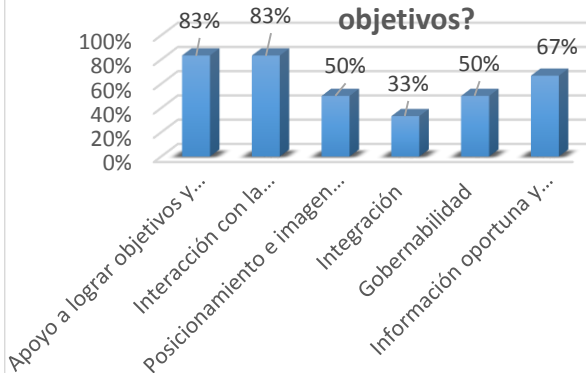
**Resumen:** Los directivos de la Facultad de Ingeniería correspondiente al 83% consideran que la comunicación actual favorece el desempeño de los docentes administrativos y estudiantes, mientras que el 17 % dice que

**14.-¿Qué esperan y valoran los miembros de la comunidad universitaria de la Facultad de Ingeniería de acuerdo a su criterio?**



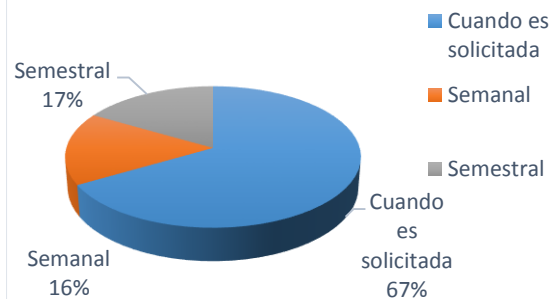
**Resumen:** El 100% de los directivos de la Facultad de Ingeniería coinciden que los miembros de la comunidad universitaria valoran la información oportuna y pertinente, por otro lado el 33% que creen que, lo menos valorado es la asesoría y acompañamiento

**15 ¿Cómo considera que la comunicación institucional contribuye al logro de los objetivos?**



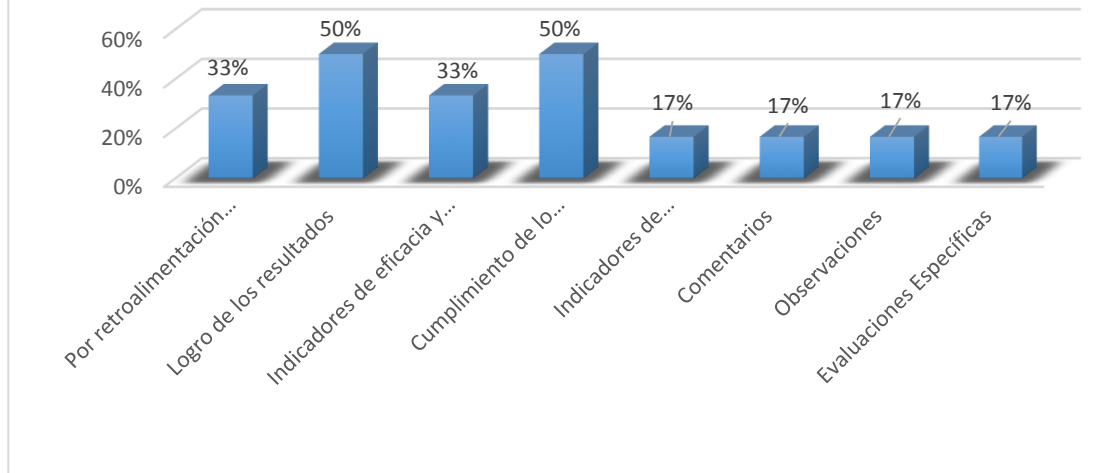
**Resumen:** El 83% de los directivos de la Facultad de Ingeniería consideran que la comunicación apoya a logro de los objetivos y metas así como a la interacción con la comunidad universitaria, por otro lado lo que menos creen es en la integración, con un 33% de posibilidades.

**16.- ¿Con qué frecuencia se evalúan los resultados de las estrategias de comunicación en la Facultad de Ingeniería?**



**Resumen:** El 67% de los directivos de la Facultad de Ingeniería coinciden que los resultados de las estrategias de comunicación se evalúan cuando les es solicitado, el 17% piensa que es semestral y el 16% restante semanalmente.

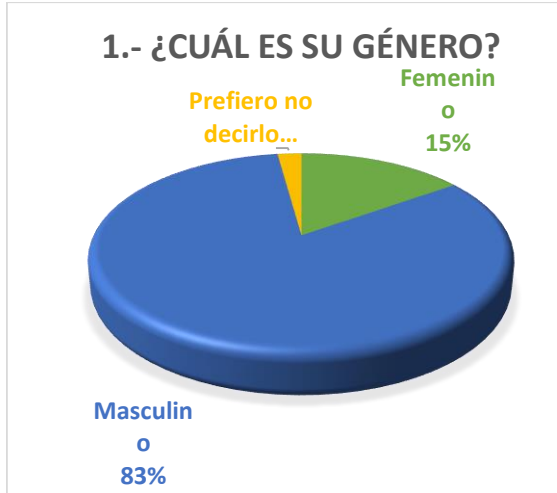
### 17.- ¿Cómo se mide el impacto de las estrategias o acciones relacionadas con la comunicación organizacional de la Facultad de Ingeniería?



**Resumen:** El 50% de los directivos de la Facultad de Ingeniería coinciden en que el impacto de las estrategias y acciones de comunicación se miden a través del logro de los resultados y el cumplimiento de lo programado, mientras que lo menos observado para medir el impacto es a través de las observaciones, comentarios, indicadores de satisfacción y evaluaciones específicas.

## Encuesta Aplicada a Docentes de la Facultad de Ingeniería

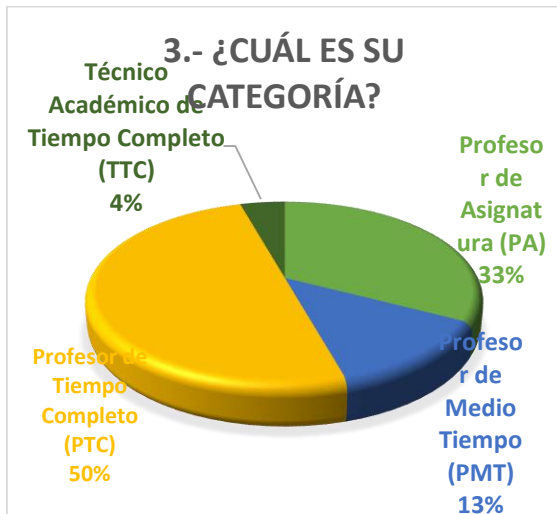
Después de haber analizado la información obtenida, se obtuvieron los Siguietes resultados:



**Resumen:** De acuerdo a la muestra encuestada el 15% pertenece al género femenino, mientras que el 83 % al género masculino y el 2% restante prefieren no decirlo.



**Resumen:** De acuerdo a la muestra el 43% tiene más de 60 años, seguido del 24 % en la que tienen un rango de edad de 41 a 50 años, el 22 % tiene entre 51 a 60 años, el 9% tiene entre 31 a 40 años y solamente el 2% tiene menos de 30 años

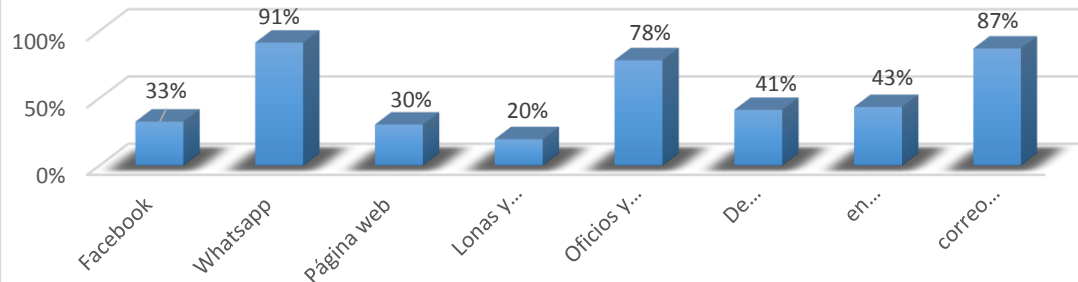


**Resumen:** De acuerdo a la muestra el 50% corresponde a la categoría de tiempo completo, seguido del 33% que son docentes de asignatura, el 13 % es de medio tiempo y solamente el 4% corresponde a la categoría de técnico académico.



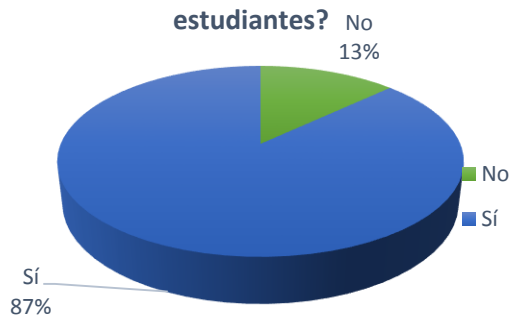
**Resumen:** De acuerdo a la muestra el 46% cuenta con grado de maestría, muy similar al 43% que cuentan con grado de estudios de doctorado y solamente el 11% tiene Licenciatura.

**5.- ¿Qué canales de comunicación utiliza la Facultad de Ingeniería para informar a los docentes sobre eventos, noticias, acontecimientos o procesos institucionales, entre otros?**



**Resumen:** De acuerdo a la muestra encuestada el canal más utilizado para transmitir información es el whatsapp con un 91 %, seguido del correo electrónico con un 87%, posteriormente encontramos a los oficios y circulares con un 78%, en constaste con el medio de comunicación menos utilizado en la Facultad, que es a través de lonas y carteles

**6.- ¿Considera que la Facultad de Ingeniería emplea los instrumentos adecuados para establecer la comunicación de los profesores con directivos, administrativos y estudiantes?**

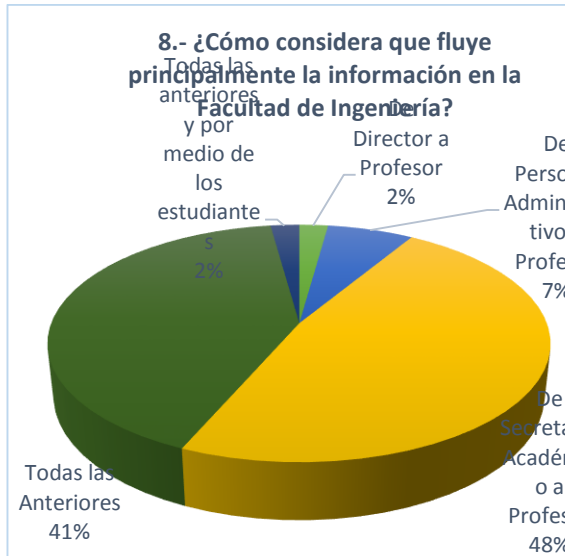


**Resumen:** EL 87% de los docentes de la Facultad consideran que se emplea los instrumentos adecuados para establecer comunicación y el 13% restante no lo considera así.

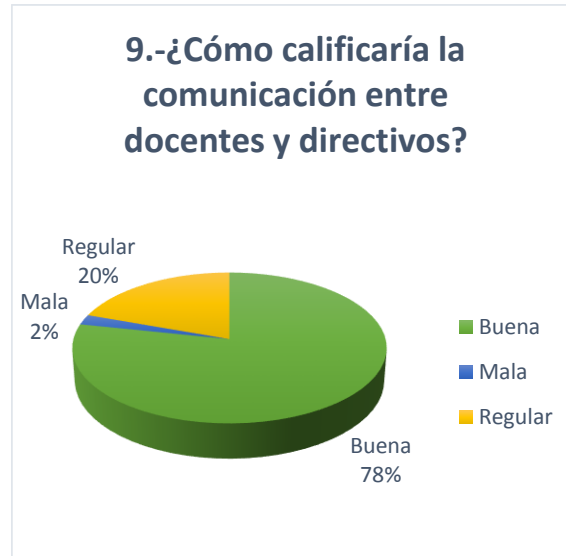
**7.- ¿Cuáles de los siguientes aspectos considera que afectan a la comunicación en la Facultad de Ingeniería?**



**Resumen:** El 74% de los docentes encuestados considera que ningún aspecto afecta la comunicación, el 13 % considera que los mensajes pocos claros afectan la comunicación el 7% dice que los canales no institucionales, el 4% avisar con poco tiempo y el 2% no contar con redes sociales.



**Resumen:** El 48% de los docentes consideran que la información fluye principalmente de Secretario Académico a profesor, el 41% considera que esta fluye de secretario académico a profesor, de personal administrativo a profesor, de director a profesor, el 7% dice que fluye de personal administrativo a profesor, un 2% piensa que a través del director a profesor, el mismo porcentaje que creen que la información fluye a través de los alumnos.



**Resumen:** EL 78% de los docentes de la Facultad de Ingeniería califica la comunicación entre docentes y directivos como buena, 20% como regular y solamente el 2% como mala.



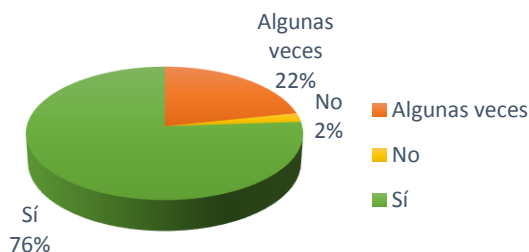
**Resumen:** EL 70% de los docentes de la Facultad califican la comunicación entre docentes y personal administrativo como buena, 26% como regular y solamente el 4% como mala.



**Resumen:** EL 85% de los docentes de la Facultad de Ingeniería califica la comunicación entre docentes y alumno como buena y el 15% restante como regular.

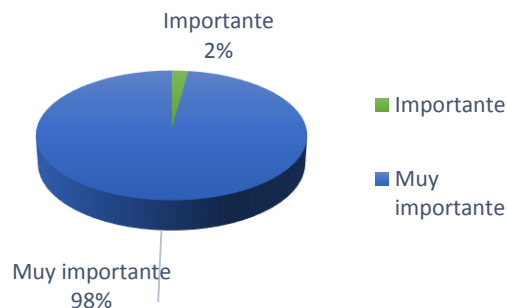


### 12.- ¿Considera que la comunicación oficial es oportuna?



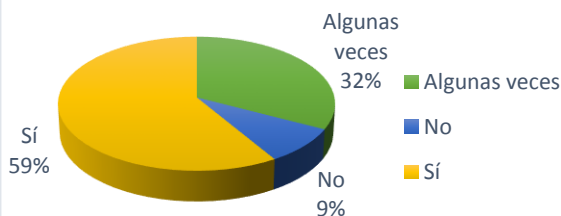
**Resumen:** EL 76% de los docentes de la Facultad de Ingeniería considera que la comunicación oficial es oportuna, el 22 % dice que algunas veces y el 2% restante dice que no es oportuna.

### 13.- ¿En qué medida considera usted que sea importante la comunicación oportuna para el desempeño de sus funciones docentes?



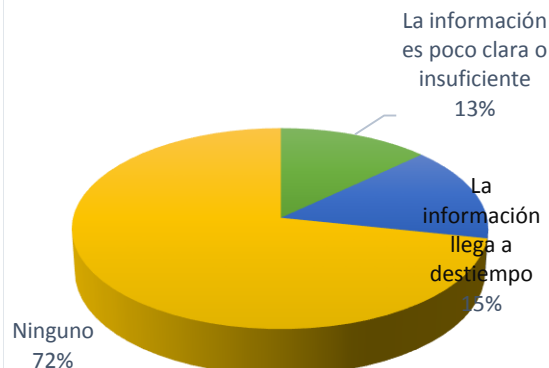
**Resumen:** EL 98% de los docentes de la Facultad de Ingeniería consideran que la comunicación oportuna, es muy importante para el desempeño de sus funciones y el 2% restante dice que no es importante.

### 14.- ¿Los directivos retroalimentan su trabajo?



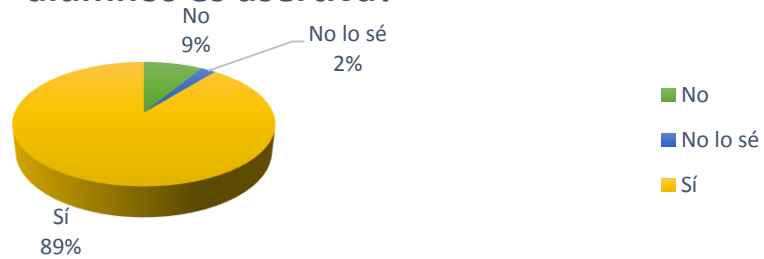
**Resumen:** EL 59% de los docentes de la Facultad de Ingeniería consideran que existe retroalimentación de su trabajo, el 32 % dice que algunas veces y el 9% restante dice que no.

### 15.- Respecto a la información ¿Qué dificultades ha percibido?



**Resumen:** EL 72% de los docentes de la Facultad de Ingeniería dicen no tener ningún problema con la información recibida, el 15 % dice que la información llega a destiempo y el 13% restante dice que la información es poco clara o insuficiente

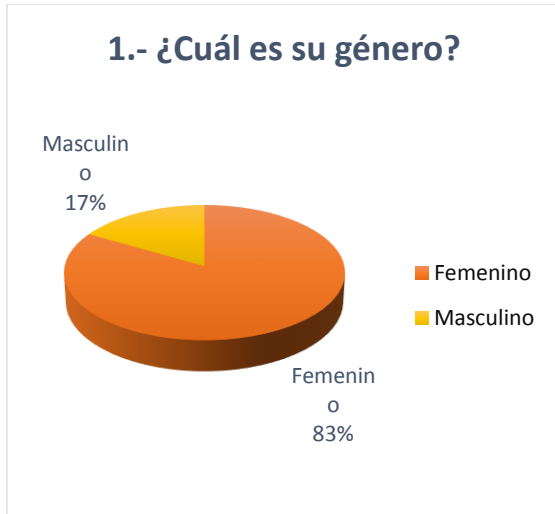
**16.- ¿Considera que la comunicación en general con profesores, administrativos, directivos y alumnos es asertiva?**



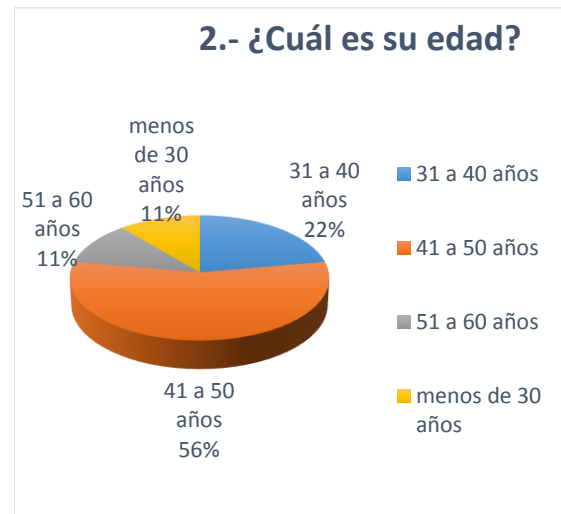
**Resumen:** EL 89% de los docentes de la Facultad de Ingeniería consideran que la comunicación en general con los demás miembros de la comunidad universitaria es asertiva el 9 % dice que la no lo es y el solamente el 2% que no lo sabe.

## Encuesta Aplicada al Personal Administrativo de la Facultad de Ingeniería

Después de haber analizado la información obtenida, se obtuvieron los siguientes resultados:



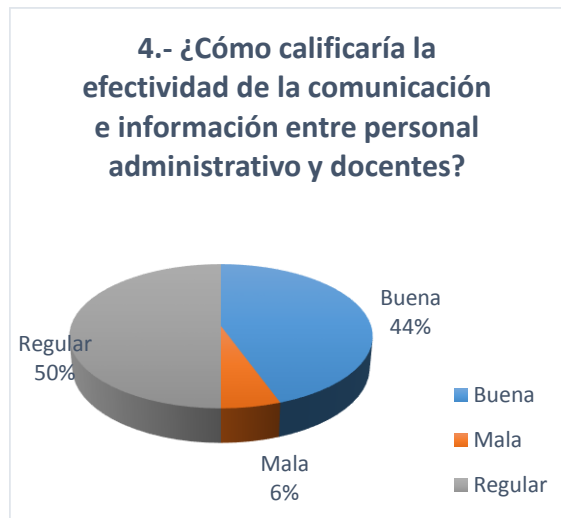
**Resumen:** De acuerdo a la muestra encuestada el 83% pertenece al género femenino y el 17% restante al género masculino.



**Resumen:** De acuerdo a la muestra encuestada el 56% tiene entre 41 a 50 años, seguido del 22% en la que las personas tienen un rango de edad de entre 31 a 40 años, el 11% tiene de 51 a 60 años y el 11% restante tiene menos de 30 años.

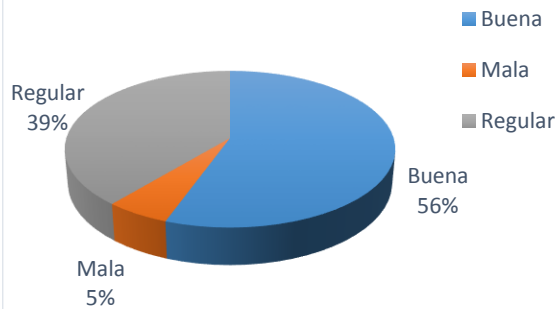


**Resumen:** De acuerdo a muestra encuestada el 78% piensa que la comunicación organizacional responde a una estrategia de la institución, mientras que el 22% restante no cree que la comunicación deba a una estrategia



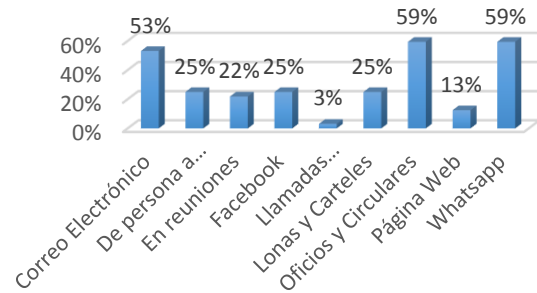
**Resumen:** Los administrativos de la Facultad de Ingeniería correspondiente al 50% consideran regular la efectividad de la comunicación entre ellos y los docentes, mientras que el 44% la considera buena y el 6% restante como mala.

**5.- ¿Cómo calificaría la efectividad de la comunicación e información entre personal administrativo y directivos?**



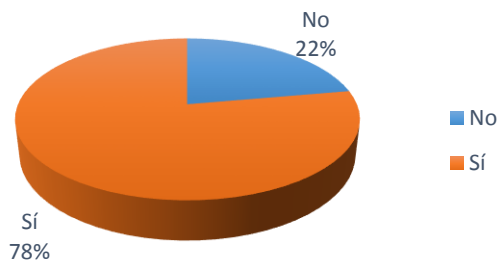
**Resumen:** El personal Administrativo de la Facultad de Ingeniería correspondiente al 56% considera buena la efectividad de la comunicación entre ellos y los directivos, mientras que el 39 % la considera regular y el 5% la considera mala.

**6.-¿Qué canales de comunicación utiliza con mayor frecuencia para difundir información a la comunidad universitaria?**



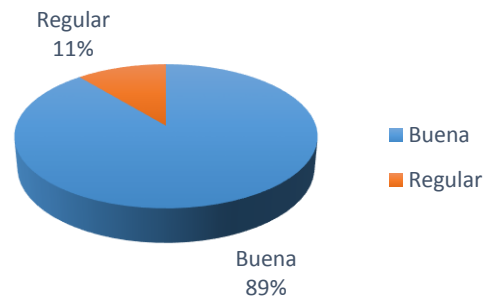
**Resumen:** Los administrativos de la Facultad de Ingeniería correspondiente en un 59% usan Whatsapp y oficios y circulares, como medio de comunicación más usual, seguido del 53 % usando correo electrónico y como último recurso usan las llamadas telefónicas con un 3%.

**7.- ¿Considera que la comunicación con los miembros de la comunidad universitaria de la Facultad de Ingeniería es veraz y...**



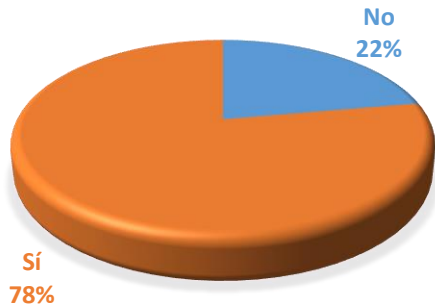
**Resumen:** El personal Administrativo de la Facultad de Ingeniería correspondiente al 78% considera la comunicación veraz y precisa con los demás miembros de la comunidad, y el 22 % no considera que sea así.

**8.- ¿Cómo calificaría la información que brinda desde su área a la comunidad universitaria?**



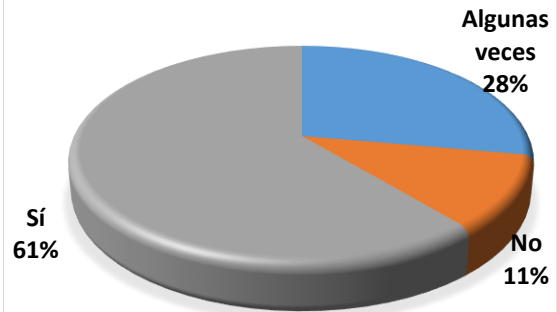
**Resumen:** El personal Administrativo de la Facultad de Ingeniería correspondiente al 89% considera buena la información brindada desde su área y el 11 % restante lo no considera así.

9.- ¿CONSIDERA QUE LOS MECANISMOS INTERNOS DE COMUNICACIÓN CONTRIBUYEN AL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA?



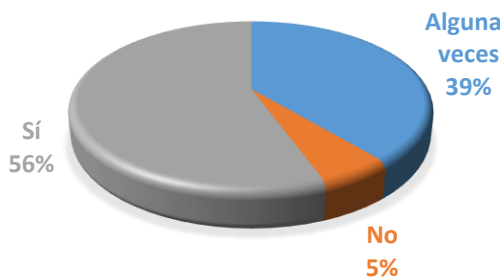
**Resumen:** El 78% del personal Administrativo considera que los mecanismos internos contribuyen al logro de los objetivos de la Facultad, mientras que el 22% piensa que los mecanismos de comunicación, no están contribuyendo al logro de los mismos.

10.- ¿SE EVALÚA QUE LA INFORMACIÓN SEA OPORTUNA, ÚTIL Y CONFIABLE ANTES DE SER COMUNICADA A LOS MIEMBROS DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA?



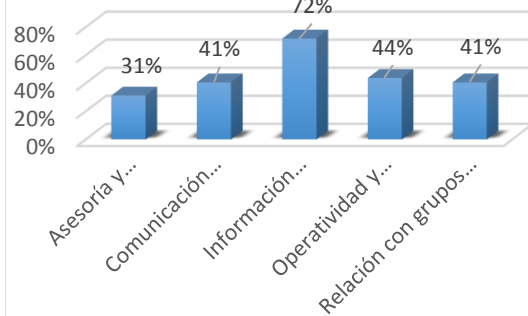
**Resumen:** El 61% del personal Administrativo dice que la información es evaluada antes de ser comunicada los miembros de la comunidad para que esta sea oportuna, útil y confiable, el 28% dice que algunas veces se evalúa y el 11% restante dice que no es evaluada antes de ser comunicada.

11.- ¿LA COMUNICACIÓN ACTUAL CONTRIBUYE AL DESEMPEÑO DE LOS DOCENTES, ADMINISTRATIVOS Y ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA?



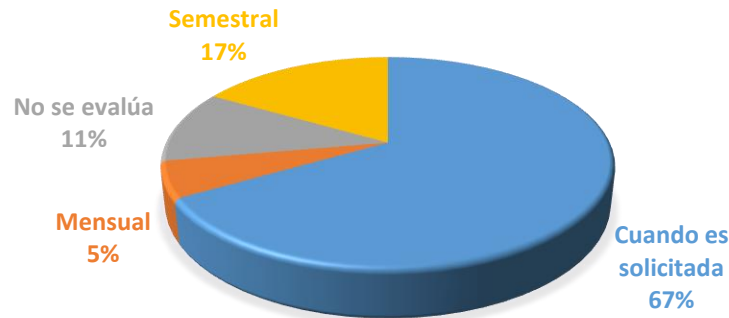
**Resumen:** El 56% de los Administrativos dicen que la información actual contribuye al desempeño de los docentes, administrativos y estudiantes, el 39% cree que algunas veces y el 5% restante dice que la información actual no contribuye al desempeño.

12.- ¿Qué esperan y valoran los miembros de la comunidad universitaria de la Facultad de Ingeniería de acuerdo a su criterio?



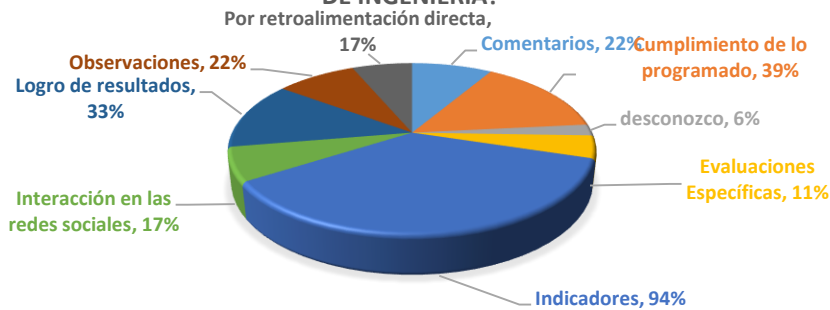
**Resumen:** El personal Administrativo en un 72% concuerda que los miembros valoran y esperan información pertinente y oportuna, en un 50% dicen que valoran comunicación efectiva y de impacto, y lo que menos creen que esperan y valoran es, la relación con los grupos de interés.

**13.- ¿CON QUÉ FRECUENCIA SE EVALÚAN LOS RESULTADOS DE LAS ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN EN LA FACULTAD DE INGENIERÍA?**



**Resumen:** El personal Administrativo de la Facultad de Ingeniería en un 67% dice que, los resultados de las estrategias se miden cuando se solicitan, el 17 % semestral, el 11% que no se evalúa y el 5% dice que es evaluada mensualmente.

**14.- ¿CÓMO SE MIDE EL IMPACTO DE LAS ESTRATEGIAS O ACCIONES RELACIONADAS CON LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA?**



**Resumen:** El personal Administrativo en un 94% comenta que el impacto de las estrategias se mide a través de los indicadores, el 39% con el cumplimiento de lo programado, dentro de las acciones que menos cree que se utilizan para medir se encuentran las evaluaciones específicas y un 6% desconoce cómo se miden.

## Encuesta Aplicada a los alumnos de la Facultad de Ingeniería

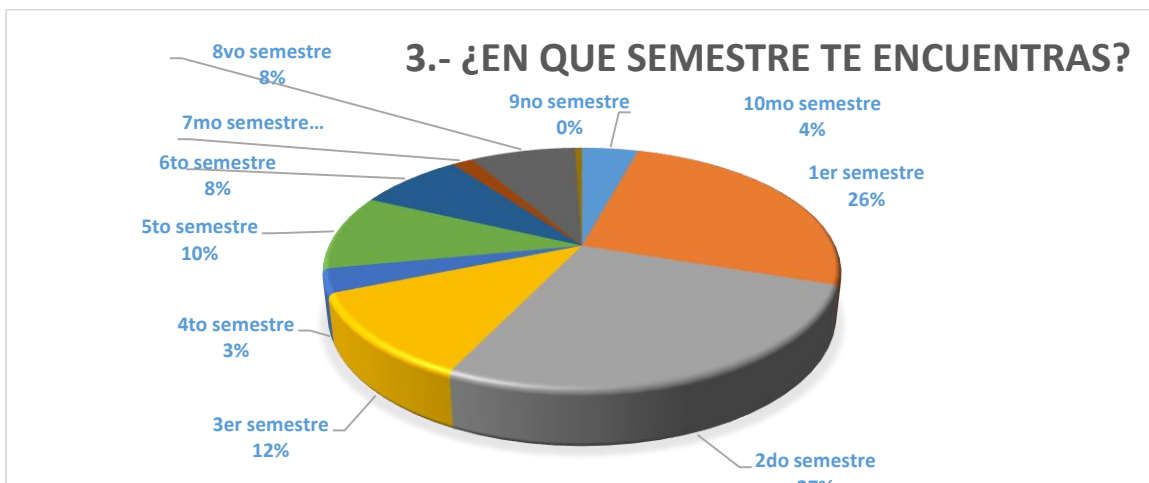
Después de haber analizado la información obtenida, se obtuvieron los Siguietes resultados:



**Resumen:** De acuerdo a muestra encuestada el 78% pertenece al género masculino, mientras que el 21 % al género femenino y el 1% restante prefieren no decirlo

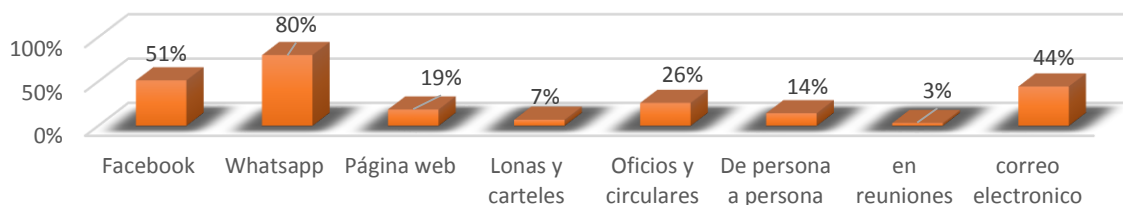


**Resumen:** De acuerdo a la muestra encuestada el 48% tiene entre 19 a 20 años, seguido del 24 % en la que los alumnos tienen un rango de edad de entre 17 a 18 años, el 19 % tiene de 21 a 22 años y el 9% restante tiene 23 o más años.



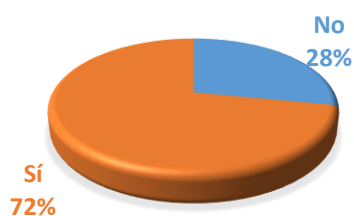
De acuerdo a la muestra encuestada el 27% pertenece al segundo semestre, seguido del 26% en la que los alumnos son de primer semestre, el 12 % de tercer semestre, 10% de quinto semestre 8% de octavo semestre, el mismo porcentaje que de sexto semestre, 4% pertenece al 10 semestre, 3% al cuarto semestre y el 2% al séptimo semestre.

**4.- ¿Qué canales de comunicación utiliza la Facultad de Ingeniería para informar a sus estudiantes sobre convocatorias, reuniones, acontecimientos, noticias, o eventos, entre otros?**



**Resumen:** Los alumnos de la Facultad de Ingeniería correspondiente al 80% usan Whatsapp, como medio de comunicación más usual, seguido del 51 % que usan facebook, y como último recurso utilizan lonas y carteles y reuniones.

**5.- ¿CONSIDERAS QUE LA FACULTAD DE INGENIERÍA EMPLEA LOS INSTRUMENTOS ADECUADOS PARA ESTABLECER LA COMUNICACIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON DIRECTIVOS, ADMINISTRATIVOS Y DOCENTES?**



**Resumen:** De acuerdo a muestra encuestada el 72% considera que la Facultad emplea los instrumentos adecuados para establecer comunicación con los miembros de la comunidad, mientras que el 28 % dicen que no se emplean los instrumentos adecuados.

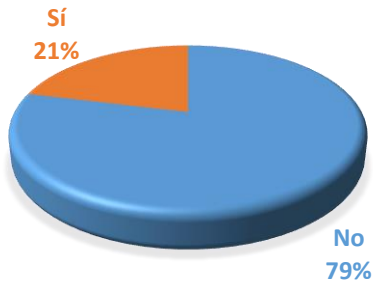
**6.- ¿CONSIDERAS ESTAR INFORMADO COMPLETAMENTE RESPECTO A LAS ACTIVIDADES QUE SE DESARROLLAN EN LA FACULTAD DE INGENIERÍA?**



**Resumen:** De acuerdo a muestra encuestada el 52% de los alumnos, considera estar completamente informado respecto las actividades que se desarrollan en la Facultad, y el 48 % restante dice no estarlo

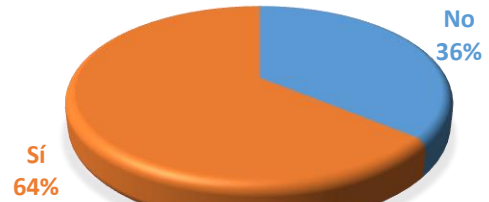


**7.-¿HAZ TENIDO ALGÚN PROBLEMA O INCONVENIENTE POR LA FALTA DE COMUNICACIÓN O VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN EN DICHS CANALES DE COMUNICACIÓN?**



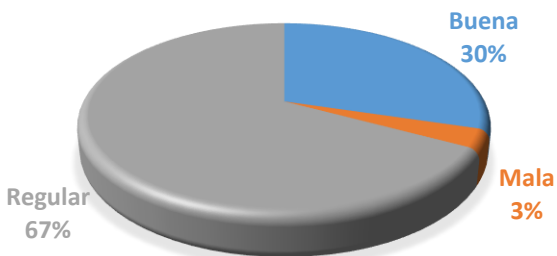
**Resumen:** De acuerdo a muestra encuestada el 79% de los alumnos no ha tenido ningún inconveniente por la falta de comunicación, y el 21 % restante si ha tenido algún tipo de problema relacionado con la comunicación.

**8.-¿LAS QUEJAS, INQUIETUDES O INCONFORMIDADES SON ESCUCHADAS Y ATENDIDAS A TRAVÉS DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN?**



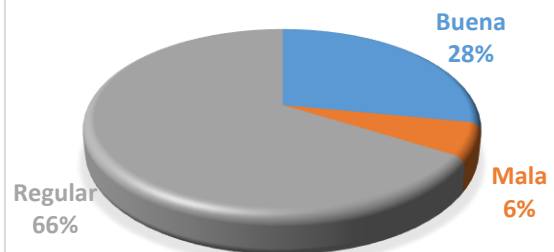
**Resumen:** De acuerdo a muestra encuestada el 64% de los alumnos mencionan que sus quejas e inquietudes ha sido resueltas a través de los canales de comunicación, y el 36 % restante sus quejas e inquietudes no ha sido atendidas.

**9.-¿CÓMO CALIFICARÍAS LA CALIDAD DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA?**



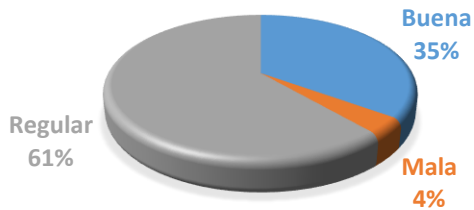
**Resumen:** De acuerdo a muestra encuestada el 67% de los alumnos califican como regular los canales de comunicación, el 30% califica de buena a la comunicación y el 3 % restante la califica como mala.

**10.-¿CÓMO CALIFICARÍAS EN GENERAL LA COMUNICACIÓN CON LOS DIRECTIVOS DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA?**



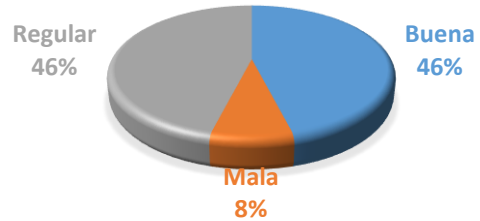
**Resumen:** El 66% de los alumnos de la Facultad califican como regular la comunicación con los directivos, el 28% la califica como buena y el 6% restante como mala.

**11.- ¿CÓMO CALIFICARÍAS EN GENERAL LA COMUNICACIÓN CON EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA?**



**Resumen:** El 61% de los alumnos de la Facultad califican como regular la comunicación con el personal administrativo, el 35% la califica como buena y el 4% restante como mala.

**12.-¿CÓMO CALIFICARÍAS EN GENERAL LA COMUNICACIÓN CON TUS PROFESORES?**



**Resumen:** El 46% de los alumnos de la Facultad califican como buena la comunicación con los profesores, el mismo porcentaje que lo califica como regular y el 8% restante como mala.

## Conclusión

Con base en los resultados obtenidos del diagnóstico realizado en la Facultad de Ingeniería, se han llevado a cabo los análisis correspondientes que han permitido identificar las barreras que afectan la comunicación entre los miembros de la institución. Estas barreras pueden influir en los objetivos institucionales, personales y en el clima organizacional.

El instrumento utilizado en el diagnóstico fue diseñado de manera similar para cada grupo de estudio, con el objetivo de medir variables comunes. Los resultados obtenidos fueron analizados a través de gráficas, lo que nos proporcionó una comprensión e interpretación del panorama actual. A partir de estos resultados, se han elaborado propuestas de mejora que pueden ser integradas en los procesos de mejora continua de la Facultad.

En relación a los **docentes**, el 87% considera que la Facultad utiliza los instrumentos adecuados para establecer la comunicación con los demás miembros de la institución. Además, más del 70% de los docentes califican como buena la comunicación con los directivos, administrativos y alumnos. En cuanto al canal utilizado para la comunicación, el 91% de los docentes lo utilizan, lo que indica que la información se está transmitiendo a través del canal correcto.

En cuanto a los **directivos**, el análisis de los resultados muestra que el 83% considera que la comunicación en la Facultad de Ingeniería es buena con todos los subgrupos estudiados. Además, el mismo porcentaje considera que la comunicación es veraz y precisa. Asimismo, el 83% de los directivos opinan que la comunicación actual favorece el desempeño de los docentes, administrativos y alumnos.

En el caso de los **administrativos**, se observa que el 59% utiliza WhatsApp y oficios circulares como medios de comunicación, mientras que un porcentaje similar (53%) sigue

utilizando el correo electrónico. Además, solo el 56% de los administrativos considera que la comunicación actual contribuye al desempeño de los docentes, administrativos y alumnos. Se sugiere trabajar en la estandarización del canal informativo para reducir estas discrepancias.

En relación a los **alumnos**, solo el 52% manifiesta estar completamente informado. Además, solo el 46% califica como buena la comunicación con los docentes, y el 67% considera regular los canales de comunicación. Se sugiere trabajar en la mejora de los canales de comunicación, ya que muchos estudiantes no reciben la información de manera directa, sino a través de sus representantes de grupo u otros medios que no garantizan su efectividad.

En conclusión, se confirma que la hipótesis planteada es afirmativa, ya que la mayoría de los grupos de colaboradores (directivos, docentes y administrativos) consideran que la comunicación oscila entre regular y buena. Sin embargo, en el caso de los alumnos, solo la mitad considera que la comunicación es regular a buena. Por lo tanto, es necesario implementar las acciones de mejora propuestas en esta investigación.

## **Propuestas**

### **Análisis de la información para las propuestas por grupos.**

Con base a los resultados obtenidos en el diagnóstico aplicado a los grupos de la Facultad de Ingeniería, se determina las siguientes recomendaciones o propuestas, las cuales ayudarán a mejorar la comunicación, las cuales se justifican por cada grupo que convergen en la Facultad.

#### **A los directivos de la Facultad se les recomienda:**

1.- Replantear la evaluación de la comunicación de manera periódica, al menos cada 6 meses, con el fin de analizar los resultados y mejorar las estrategias. Actualmente, el 71.4% de los directivos y el 66.7% de los administrativos consideran que solo se evalúa la comunicación cuando se solicita. Es importante tener una evaluación continua para adaptarse a los cambios constantes y garantizar

la efectividad de las estrategias de comunicación.

2.- Brindar capacitación en temas de comunicación y tecnologías a los directivos. Esto permitirá elevar y fortalecer los conocimientos en estas áreas, ya que los directivos son quienes plantean las estrategias de comunicación y no pueden estar excluidos de las tendencias actuales. La capacitación les permitirá estar actualizados y utilizar de manera efectiva las herramientas de comunicación disponibles.

**Al personal administrativo de la Facultad se le recomienda:**

1.- Elaborar un manual que contenga los procesos de comunicación interna y externa. Este manual debe incluir las políticas y lineamientos que deben seguir los colaboradores al llevar a cabo actividades de comunicación. Los beneficios de este manual son:

- Estandarizar los procesos de comunicación, asegurando que se sigan pautas consistentes en toda la facultad.
- Detectar aciertos o deficiencias de manera clara y precisa, permitiendo identificar áreas de mejora y corregir posibles problemas de comunicación.
- Coordinar los diferentes departamentos, asegurando una comunicación efectiva entre ellos y evitando duplicidad de esfuerzos.

2.- Brindar capacitación sobre temas de comunicación y tecnologías al personal administrativo. Debido a que no siempre tienen oportunidad de acceder a capacitaciones en estas áreas, es importante brindarles la oportunidad de elevar y fortalecer sus conocimientos. Por ejemplo, se puede capacitar en la implementación de oficinas virtuales u otras herramientas tecnológicas que faciliten la comunicación interna y externa. Esto les permitirá utilizar de manera más efectiva las herramientas disponibles y adaptarse a los avances tecnológicos.

**A los docentes de la Facultad se les recomienda:**

1.- Capacitación en comunicación y tecnologías. Dado que la mayoría de los docentes tienen más de 40 años, es importante ofrecerles capacitación en temas de comunicación y tecnologías. Esta capacitación les permitirá elevar y fortalecer sus conocimientos en estas áreas, y les ayudará a adaptarse a las nuevas formas de comunicación y al uso de herramientas tecnológicas en su práctica docente.

**A los alumnos de la Facultad se les recomienda:**

1.-Implementación de un canal oficial en Telegram: Se sugiere la creación de un canal oficial en la aplicación de Telegram para los alumnos. Esta plataforma ofrece diversas ventajas, como recibir información relevante de una única fuente, permitir la suscripción de decenas de miles de personas y la capacidad de enviar archivos y documentos de hasta 1 GB. Además, es posible programar mensajes y contenido multimedia para que se publiquen de forma automática en fechas y horarios establecidos. También se puede aprovechar la función de transmisiones en directo para conferencias u otros eventos.

La implementación de un canal oficial en Telegram facilitaría la comunicación directa y efectiva con los alumnos, asegurando que reciban información importante de manera oportuna y completa. Además, la plataforma ofrece funcionalidades adicionales que pueden enriquecer la experiencia de los alumnos y fomentar su participación e interacción con la Facultad.

2.- Continuar utilizando el correo electrónico como canal formal: Tomando en cuenta que el 44% de los alumnos considera que la Facultad utiliza el correo electrónico para informar, se sugiere mantener esta vía como medio principal de comunicación para enviar información completa y complementaria. El correo electrónico sigue siendo una herramienta ampliamente utilizada en

entornos académicos y profesionales, y permite enviar documentos y comunicaciones formales de manera organizada.

Además, es importante que se establezcan lineamientos claros sobre el uso de los canales de comunicación, para que los alumnos sepan qué tipo de información pueden esperar en cada uno y cómo acceder a ellos. Se debe garantizar una comunicación fluida y constante con los alumnos, brindando respuestas a sus preguntas y manteniéndolos informados sobre eventos, cambios en los horarios, fechas importantes, entre otros aspectos relevantes para su experiencia académica.

Es fundamental considerar las preferencias de los alumnos y estar abiertos a explorar nuevas herramientas y tecnologías que puedan mejorar la comunicación y el acceso a la información.

### **Propuestas generales**

1. Capacitación sobre temas de comunicación y tecnología: Se sugiere proporcionar capacitación regular a todos los miembros de la facultad, incluyendo docentes, directivos, administrativos y alumnos, sobre temas relacionados con la comunicación efectiva y el uso de tecnologías de la información y comunicación. Esto ayudará a fortalecer las habilidades y conocimientos necesarios para mejorar la comunicación interna y externa en la facultad.
2. Instalación de un canal oficial de Telegram: Se propone crear un canal oficial en la aplicación de Telegram para la facultad, que permita una comunicación directa y eficiente con los miembros. Este canal servirá como una fuente centralizada de información relevante y permitirá el envío de archivos, programación de mensajes y transmisiones en vivo. Los alumnos podrán suscribirse al canal y recibir información actualizada de manera rápida y accesible.

3. Elaboración de un manual sobre los procesos de comunicación interna y externa: Se recomienda crear un manual que detalle los procesos y políticas de comunicación interna y externa de la facultad. Este manual servirá como una guía para los colaboradores y establecerá lineamientos claros sobre cómo llevar a cabo la comunicación de manera efectiva y coherente. Además, facilitará la estandarización de los procesos y ayudará a identificar aciertos y deficiencias de forma clara y precisa.
4. Retroalimentación de la evaluación de comunicación cada 6 meses: Se sugiere realizar evaluaciones periódicas de la comunicación en la facultad, con una frecuencia de al menos cada 6 meses. Estas evaluaciones permitirán analizar los resultados y detectar áreas de mejora en los procesos de comunicación. La retroalimentación obtenida servirá como base para ajustar y mejorar las estrategias de comunicación implementadas.



## Referencias bibliográficas

- Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica*. Netbiblo.
- Anzueto, Y., & Medina, E. A. (2018). *Diagnóstico del comportamiento organizacional para mejorar el desempeño del personal de la Contraloría de Auditoría Pública para el sector carretero e hidráulico, de la Secretaría de la Función Pública del estado de Chiapas*. Tuxtla Gutiérrez: Universidad Autónoma de Chiapas.
- Arzuza, T., Castellón, A. C., Espinel, I. P., & Cabrera, M. (2016). *Diagnóstico de la comunicación organizacional en la institución educativa Comfamiliar*. Cartagena: Universidad Cartagena.
- Bertolotti, P. (2019). *Conceptos básicos comunicación digital*. Gurupá: Universidad Nacional de Misiones. Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales. Obtenido de [argos.fhycs.unam](http://argos.fhycs.unam)
- Brönstrup, C. G. (2007). Comunicación, lenguaje y comunicación organizacional. *Signo y pensamiento*, 51, 26-37.
- Casqui, W. T. (2015). *La comunicación organizacional y la gestión por objetivos del personal administrativo en la municipalidad distrital de Acoria, provincia de Huancavelica - año 2015*. Huancavelica : Escuela Superior Profesional de Administración.
- Castro, A. (2014). *Comunicación organizacional. Técnicas y estrategias*. Universidad del Norte.
- Castro, A. (2017). *Manual práctico de comunicación organizacional*. Editorial Verbum.
- Caudillo, D., Encinas-Grijalva, S., Martínez-Rocha, R., & Lau, J. (2021). Cultura de la información en el contexto educativo universitario: aportes teóricos. *Investigación bibliotecológica*, 30(20), 133-149.
- Coelho, F. (2011). *Etimología de comunicación*. Obtenido de [Diccionariodedudas.com](http://Diccionariodedudas.com): <https://www.diccionariodedudas.com/etimologia-de-comunicacion/>
- Cortés, M. V. (2008). *La función de la comunicación organizacional en la pedagogía: un asunto que va más allá de los medios escolares*. Obtenido de <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/5182>
- Fernández, C. (2009). La comunicación en las organizaciones. *Universidad de Guadalajara.*, 11-15.
- Fisher, L. &. (1995). *Introducción a la Investigación de Mercado 3era. Edición México*. Editorial McGraw Hill.
- Fonseca, S. C. (2011). *Comunicación oral y escrita*. Pearson Education.
- Gibson, J. I. (2009). *McGraw-Hill Interamericana*. Obtenido de *Organizaciones: comportamiento, estructura y procesos.*:

- [https://www.academia.edu/39262462/Organizaciones\\_Comportamiento\\_estructura\\_y\\_procesos](https://www.academia.edu/39262462/Organizaciones_Comportamiento_estructura_y_procesos)
- González, K. H. (2021). *La comunicación efectiva*. Ciudad de México: Isef. Obtenido de <https://www.researchgate.net/publication/356814831>
- González, C. (2019). La comunicación efectiva. *RIITE Revista Interuniversitaria de Investigación en Tecnología Educativa.*, 1(5).
- González, E. (2022). *Diagnóstico de la comunicación organizacional de la coordinación general @prende.mx (tesis de maestría, Universidad Autónoma de Chiapas)*. Obtenido de Repositorio Institucional- repositorio unach.: <http://www.repositorio.unach.mx:8080/jspui/handle/123456789/3630>
- González-Monje, B., & Febles, J. (2017). *La comunicación organizacional*. Facultad de Derecho.
- Gutiérrez, B. R. (2010). El papel de los medio de comunicación actuales en la sociedad contemporánea española. *Signo y Pensamiento.*, XXIX(57), 268-285. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=86020052017>
- Gutiérrez, B., Rodríguez, M. I., & Camino, M. (2010). El papel de los medios de comunicación actuales en la sociedad contemporánea española. *Signo y Pensamiento*, XXIX(57), 268-285.
- Guzmán, P. (2012). *Comunicación organizacional*. Tlalnepantla, Estado de México.: Red tercer milenio.
- Hernández, M. (2017). *La comunicación en las instituciones de la Administración Pública*. Cancún: Editorial Universitaria.
- Hernández, T. J. (2021). Clima organizacional y liderazgo en un instituto de salud pública mexicano. *Revista Cubana de Salud Publica.*, 47(2), e2225. Recuperado el 21 de noviembre de 2022, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662021000200010&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662021000200010&lng=es&tlng=es).
- Huaylla, K. (2021). *La comunicación efectiva*. Recuperado el 26 de marzo de 2023, de [https://www.researchgate.net/profile/Katherine-Huaylla-Gonzales/publication/356814831\\_LA\\_COMUNICACION\\_EFECTIVA/links/61ae5473c11c10383694545c/LA-COMUNICACION-EFECTIVA.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Katherine-Huaylla-Gonzales/publication/356814831_LA_COMUNICACION_EFECTIVA/links/61ae5473c11c10383694545c/LA-COMUNICACION-EFECTIVA.pdf)
- James L. Gibson, J. M. (2009). *Organizaciones Comportamiento, estructura y procesos*. McGraw-Hill.
- Llacuna Morera, J., & Pujol Franco, L. (2005). La comunicación en las organizaciones. *Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo*.
- Llanos Encalada, M., Pacheco Rodríguez M., Romero Vélez M., Coello Arrata F., Armas Ortega Y. (2016) La cultura Organizacional: Eje de Accion de la Gestión Humana. Universidad ECOTEC. <https://libros.ecotec.edu.ec/index.php/editorial/catalog/view/53/48/713-1>
- León, A., & Mejía , S. (2011). *Propuesta de comunicación interna para el departamento de relaciones públicas de la I. Municipalidad de Cuenca* (Bachelor's

thesis). <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/1800>

López, A. (2018). Obtenido de Logros Archivo histórico de la UNACH 2014-2018, cuadernos de consulta: <https://www.planeacion.unach.mx/images/3Publicaciones/Informes-Gestion/2014-2018/LogrosGestion/1ARCHIVOHISTORICO.pdf>

Meza, A. (2020). *El Diagnóstico Organizacional: elementos, métodos y técnicas*. Obtenido de Mi Espacio.: <https://www.infosol.com.mx/miespacio/el-diagnostico-organizacional-elementos-metodos-y-tecnicas/>

Papic-Domínguez, K. (2022). Medios de comunicación organizacional interna en colegios públicos, Chile. *Alteridad*, 15(2), 241-255. Obtenido de <https://doi.org/10.17163/alt.v15n2.2020.08>

Patrizio Petrone, M. P. (2021). Principios de la comunicación efectiva en una organización de salud. *Rev Colomb Cir.*(136), 188-92. Obtenido de <https://doi.org/10.30944/20117582.878>

Paz, V. (2012). *Comunicación organizacional*. Red Tercer Milenio.

Pérez, M. V. (2008). *La función de la comunicación organizacional en la pedagogía: un asunto que va más allá de los medios escolares*. Cali: Pontificia Universidad Javeriana.

Reyes, O. A. (2013). *Comunicación organizacional*. Santo Domingo: Escuela de Graduados.

Rivera, Rvera, A. B., Rojas, R. R., Ramírez, F., & Álvarez de Fernández, T. (2005). La comunicación como herramienta de gestión organizacional. *Negotium*, 1(2), 32-48.

Rivero, M. (2017). La comunicacion en las instituciones de la Administracion Pública. *Academi. Academia*, 1, 1-35.

Robles, M. D. (2018). Comunicación organizacional: revisión de su concepto y prácticas de algunos autores mexicanos. *Razón y palabra*, 100, 778-795.

Romo, R. (2008). *Comunicación organizacional: un modleo aplicable a la microempresa*. Jalisco: Universidad de Guadalajara.

Romo, R. S. (2008). Comunicación organizacional: un modelo aplicable a la microempresa. *Revista Científica Teorías. Enfoques y Aplicaciones en las Ciencias Sociales*, 9-26.

Saavedra, L. C., Puentes, Y. X., Duarte, J. J., & Díaz, W. (2015). Las TIC en la Comunicación Organizacional. *Fundación Universitaria Panamericana*.

Sánchez, E. J., & Trujillo, R. (2022). *Diagnóstico de la comunicación organizacional de la Dirección General PRENDE.MX*. Universidad Autónoma de Chiapas.

Sánchez, I. (2008). Cultura y comunicación. *Cuadernos latinoamericanos de administración*, VI(7), 29-49.

Sandoval, S. (2019). Diagnóstico para el mejoramiento de la comunicación interna en la institución educativa Gabriela Mistral Sede Central. *Fundación universitaria de*

- Sarmentero, I., Alonso, P., & Zamora, M. (2009). *La comunicación organizacional externa, como elemento del perfeccionamiento empresarial*. Matanzas: Universidad de Matanzas.
- Seeger, M. (2001). Ethics and communication in organizational contexts: Moving from the fringe to the center. *American Communication Journal*, 5(1), 1-10.
- Segura-Mariño, A. G., Fernández-Sande, M., & Paniagua-Rojano, F. J. (2021). Percepción de estudiantes sobre la comunicación institucional universitaria. *Cuadernos.Info*(50), 299-322.  
<https://doi.org/10.7764/cdi.50.27617>
- Silvestrin, C., GodoI, E., Ribeiro, A., & Sierra, L. I. (2007). Communication, Language, Organizational Culture. *Congreso Latino-americano de Pesquisadores de Comunicação*, 1, págs. 27-37. Guarujá. Obtenido de <http://www.unirevista.unisinos.br/#corp>.
- Thorne, R. (2016). *La comunicación organizacional y la gestión directiva en la Institución Educativa Inobasol de Soledad*. Maracaibo: Universidad de Zulia. Zulia: Universidad de Zulia.
- Thorne, R. A., & Quintero, H. (2016). *La comunicación organizacional y l agestión directiva en la institución educativa Insobasol de Soledad*. Facultad de Humanidades y Educación.
- Washington, D., Ramos, M., Paredes, E. P., & Lema, F. (2017). *Comunicación organizacional*. Quito: Instituto Superios Tecnológico Corporativo.

# **Anexos**

## Síntesis de la encuesta aplicada a Directivos

Directivos	
1. ¿Cuál es su género?	De acuerdo a población encuestada el 67% de los directivos, pertenece al género femenino, mientras que el 33 % al género masculino.
2. ¿Cuál es su edad?	De la población encuestada el 50% tiene entre 41 a 50 años, seguido del 33 % en la que tienen un rango de edad de más de 60 años, y el 17 restante tiene entre 51 a 60 años.
3. ¿Considera que la comunicación organizacional en la Facultad de Ingeniería responde a una estrategia institucional de la UNACH?	el 83% piensa que la comunicación organizacional se da de acuerdo a las estrategias de la institución, mientras que el 17% restante no cree que la comunicación de deba a una estrategia institucional.
4. ¿Cómo calificaría la efectividad de la comunicación e información entre directivos y docentes?	El 83% consideran buena la efectividad de la comunicación entre ellos y los docentes, mientras que el 17 % restante la considera regular.
5. ¿Cómo calificaría la efectividad de la comunicación e información entre directivos y personal administrativo?	Los directivos de la Facultad de Ingeniería correspondiente al 83% consideran buena la efectividad de la comunicación entre directivos y administrativos, mientras que el 17 % la considera regular
6. ¿Cómo calificaría la efectividad de la comunicación e información entre directivos y estudiantes?	83% consideran buena la efectividad de la comunicación entre directivos y estudiantes, mientras que el 17 % la considera regular.
7. ¿Qué canales de comunicación utiliza con mayor frecuencia para difundir información a la comunidad universitaria?	El 83% usan Whatsapp, como medio de comunicación más usual, seguido del 67 % usando correo electrónico y comunicando en reuniones, y como último recurso utilizan lonas y carteles y comunicación de persona a persona para difundir
8. ¿Considera que la comunicación con los miembros de la comunidad universitaria de la Facultad de Ingeniería es veraz y precisa?	Los directivos de la Facultad de Ingeniería correspondiente al 83% consideran la comunicación como veraz y precisa, mientras que el 17 % no la considera así
9. ¿Cómo calificaría la comunicación oportuna que brinda la Facultad de Ingeniería a la comunidad universitaria?	Los directivos de la Facultad de Ingeniería correspondiente al 83% consideran la comunicación oportuna como buena, mientras que el 17 % la considera regular.
10. ¿Considera que se realiza la retroalimentación del trabajo docente en la Facultad de Ingeniería?	EL 83% consideran que se realiza retroalimentación del trabajo docente, mientras que el 17 % la considera que solamente algunas veces.
11. ¿Considera que los mecanismos internos de comunicación contribuyen al logro de los objetivos institucionales?	83% consideran los mecanismos internos de comunicación contribuyen al logro de los objetivos institucionales, mientras que el 17 % dice que no es así.
12. ¿Se evalúa que la información sea oportuna, útil y confiable antes de ser comunicada a los miembros de la comunidad universitaria?	83% consideran que la información se evalúa antes de ser comunicada, para que esta sea útil, oportuna y confiable, mientras que el 17 % dice que esta se evalúa algunas veces.
13. ¿La comunicación actual favorece el desempeño de los docentes, administrativos y estudiantes de la Facultad de Ingeniería?	83% consideran que la comunicación actual favorece el desempeño de los docentes administrativos y estudiantes, mientras que el 17 % dice que algunas veces.
14. ¿Qué esperan y valoran los miembros de la comunidad universitaria de la Facultad de Ingeniería de acuerdo a su criterio?	El 100% de los directivos de la Facultad de Ingeniería coinciden que los miembros de la comunidad universitaria valoran la información oportuna y pertinente, por otro lado el 33% que creen que, lo menos valorado es la asesoría y acompañamiento.
15. ¿Cómo considera que la comunicación institucional contribuye al logro de los objetivos?	El 83% de los directivos de la Facultad de Ingeniería consideran que la comunicación apoya a logro de los objetivos y metas así como a la interacción con la comunidad universitaria, por otro lado lo que menos creen es en la integración, con un 33% de posibilidades.
16. ¿Con qué frecuencia se evalúan los resultados de las estrategias de comunicación en la Facultad de Ingeniería?	El 67% de los directivos de la Facultad de Ingeniería coinciden que los resultados de las estrategias de comunicación se evalúan cuando les es solicitado, el 17% piensa que es semestral y el 16% restante semanalmente.
17. ¿Cómo se mide el impacto de las estrategias o acciones relacionadas con la comunicación organizacional de la Facultad de Ingeniería?	El 50% de los directivos de la Facultad de Ingeniería coinciden en que el impacto de las estrategias y acciones de comunicación se miden a través del logro de los resultados y el cumplimiento de lo programado, mientras que lo menos observado para medir el impacto es través de las observaciones, comentarios, indicadores de satisfacción y evaluaciones específicas.

## Síntesis de la encuesta aplicada a Docentes

Docentes	
1.- ¿Cuál es su género?	El 83% pertenece al género femenino y el 17 % restante al género masculino.
2. ¿Cuál es su edad?	El 56% tiene entre 41 a 50 años, seguido del 22 % en la que las personas tienen un rango de edad de entre 31 a 40 años, el 11 % tiene de 51 a 60 años y el 11 restante tiene menos de 30 años.
3. ¿Cuál es su categoría?	De acuerdo a la muestra el 50% corresponde a la categoría de tiempo completo, seguido del 33% que son docentes de asignatura, el 13 % es de medio tiempo y solamente el 4% corresponde a la categoría de técnico académico
4. Grado máximo de estudios	De acuerdo a la muestra el 46% cuenta con grado de maestría, muy similar al 43% que cuentan con grado de estudios de doctorado y solamente el 11% tiene solamente Licenciatura
5. ¿Qué canales de comunicación utiliza la Facultad de Ingeniería para informar a los docentes sobre eventos, noticias, acontecimientos o procesos institucionales, entre otros?	De acuerdo a la muestra encuestada el canal más utilizado para transmitir información es el whatsapp con un 91 %, seguido del correo electrónico con un 87%, posteriormente encontramos a los oficios y circulares con un 78%, el medio de comunicación menos utilizado en la Facultad es a través de lonas y carteles
6. ¿Considera que la Facultad de Ingeniería emplea los instrumentos adecuados para establecer la comunicación de los profesores con directivos, administrativos y	El 87% de los docentes encuestados considera que la Facultad de Ingeniería emplea los instrumentos adecuados para establecer comunicación entre los demás integrantes de la Facultad.
7. ¿Cuáles de los siguientes aspectos considera que afecten a la comunicación en la Facultad de Ingeniería?	El 74% de los docentes encuestados considera que ningún aspecto afecta la comunicación, el 13 %. Considera que los mensajes pocos claros afectan la comunicación el 7% y dice q los canales no institucionales, el 4% avisar con poco tiempo y el 2% no contar con redes sociales.
8. ¿Cómo considera que fluye principalmente la información en la Facultad de Ingeniería?	Para el caso de los docentes, ellos consideran que la información fluye principalmente de Secretario Académico a profesor, el 41% considera que esta fluye de igual manera entre los demás integrantes (secretario académico, personal administrativo, director), 7% de personal advo, a docente, 2% piensa que a través del director a profesor, el mismo porcentaje que creen que la información fluye a través de los alumnos
9. ¿Cómo calificaría la comunicación entre docentes y directivos?	: EL 78% de los docentes de la Facultad de Ingeniería califica la comunicación entre docentes y directivos como buena, 20% como regular y solamente el 2% como mala.
10. ¿Cómo calificaría la comunicación entre docentes y personal administrativo?	EL 70% de los docentes de la Facultad de Ingeniería califica la comunicación entre docentes y Administrativos como buena, 26% como regular y el 4% restante como mala.
11. ¿Cómo calificaría la comunicación entre docentes y alumnos?	EL 85% de los docentes de la Facultad de Ingeniería califica la comunicación entre docentes y alumno como bueno, y el 15% restante como regular.
12. ¿Considera que la comunicación oficial es oportuna?	EL 76% de los docentes de la Facultad de Ingeniería considera que la comunicación oficial es oportuna, el 22 % dice que algunas veces y el 2% restante dice que no es oportuna.
13. ¿En qué medida considera usted que sea importante la comunicación oportuna para el desempeño de sus funciones docentes?	EL 98% de los docentes de la Facultad de Ingeniería consideran que la comunicación oportuna, es muy importante para el desempeño de sus funciones y el 2% restante dice que no es importante.
14. ¿Los directivos retroalimentan su trabajo?	EL 59% de los docentes de la Facultad de Ingeniería consideran que existe retroalimentación de su trabajo, el 32 % dice que algunas veces y el 9% restante dice que no.
15. Respecto a la información ¿Qué dificultades ha percibido?	EL 72% de los docentes de la Facultad de Ingeniería dicen no tener ningún problema con la información recibida, el 15 % dice que la información llega a destiempo y el 13% restante dice que la información es poco clara o insuficiente.
16. ¿Considera que la comunicación en general con profesores, administrativos, directivos y alumnos es asertiva?	EL 89% de los docentes de la Facultad de Ingeniería consideran que la comunicación en general con los demás miembros de la comunidad universitaria es asertiva el 9 % dice que la no lo es y el solamente el 2% que no lo sabe

## Síntesis de la encuesta aplicada a Administrativos

Administrativos	
1.- ¿Cuál es su género?	El 83% pertenece al género femenino y el 17 % restante al género masculino.
2. ¿Cuál es su edad?	El 56% tiene entre 41 a 50 años, seguido del 22 % en la que las personas tienen un rango de edad de entre 31 a 40 años, el 11 % tiene de 51 a 60 años y el 11 restante tiene menos de 30 años.
3. ¿Considera que la comunicación organizacional en la Facultad de Ingeniería responde a una estrategia institucional de la UNACH?	El 78% piensa que la comunicación organizacional responde a una estrategia de la institución, mientras que el 22% restante no cree que la comunicación de deba a una estrategia institucional.
4. ¿Cómo calificaría la efectividad de la comunicación e información entre personal administrativo y docentes?	El 50% consideran regular la efectividad de la comunicación entre ellos y los docentes, mientras que el 44 % la considera buena y el 6% restante como mala.
5. ¿Cómo calificaría la efectividad de la comunicación e información entre personal administrativo y directivos?	El 56% considera buena la efectividad de la comunicación entre ellos y los directivos, mientras que el 39 % la considera regular y el 5% la considera mala.
6. ¿Qué canales de comunicación utiliza con mayor frecuencia para difundir información a la comunidad universitaria?	El 59% usan Whatsapp y oficios y circulares, como medio de comunicación más usual, seguido del 53 % usando correo electrónico y como último recurso usan las llamadas telefónicas con un 3%.
7. ¿Considera que la comunicación con los miembros de la comunidad universitaria de la Facultad de Ingeniería es veraz y precisa?	Al 78% considera la comunicación veraz y precisa con los demás miembros de la comunidad, y el 22 % no considera que sea así.
8. ¿Cómo calificaría la información que brinda desde su área a la comunidad?	El 89% del personal Administrativo considera que la Información brindada desde su área es buena, mientras que el 11% piensa que esta
9. ¿Considera que los mecanismos internos de comunicación contribuyen al logro de los objetivos de la Facultad de Ingeniería?	El 78% del personal Administrativo considera que los mecanismos internos contribuyen al logro de los objetivos de la Facultad, mientras que el 22% piensa que los mecanismos de comunicación, no están contribuyendo al logro de los mismos.
10. ¿Se evalúa que la información sea oportuna, útil y confiable antes de ser comunicada a los miembros de la comunidad universitaria?	El 61% del personal Administrativo dice que la información es evaluada antes de ser comunicada los miembros de la comunidad para que esta sea oportuna, útil y confiable, el 28% dice que algunas veces se evalúa y el 11% restante dice que no es evaluada antes de ser comunicada.
11. ¿La comunicación actual contribuye al desempeño de los docentes, administrativos y estudiantes de la Facultad de Ingeniería?	El 56% del personal Administrativo dice que la información actual contribuye al desempeño de los docentes, administrativos y estudiantes, el 39% cree que algunas veces y el 5% restante dice que la información actual no contribuye al desempeño de los docentes, administrativos
12. ¿Qué esperan y valoran los miembros de la comunidad universitaria de la Facultad de Ingeniería de acuerdo a su criterio?	El 72% concuerdan que los miembros valoran y esperan información pertinente y oportuna, en un 50% dicen que valoran comunicación efectiva y de impacto, y lo que menos creen que esperan y valoran los miembros de la Facultad es, la relación con los grupos de interés.
13. ¿Con qué frecuencia se evalúan los resultados de las estrategias de comunicación en la Facultad de Ingeniería?	El 67% dice que, los resultados de las estrategias se miden cuando se solicitan, el 17 % semestral, el 11% que, no se evalúa y el 5% dice que es evaluada mensualmente.
14. ¿Cómo se mide el impacto de las estrategias o acciones relacionadas con la comunicación organizacional de la Facultad de Ingeniería?	Un 94% comenta que el impacto de las estrategias se mide a través de los indicadores, el 39% con el cumplimiento de lo programado, dentro de las acciones que menos cree que se utilizan para medir se encuentran las evaluaciones específicas y un 6% desconoce cómo se miden.



## Síntesis de la encuesta aplicada a Alumnos

Alumnos	
1.- ¿Cuál es su género?	el 78% pertenece al género masculino, mientras que el 21 % al género femenino y el 1% restante prefieren no decirlo
2. ¿Cuál es su edad?	el 48% tiene entre 19 a 20 años, seguido del 24 % en la que los alumnos tienen un rango de edad de entre 17 a 18 años, el 19 % tiene de 21 a 22 años y el 9% restante tiene 23 o más años.
3. ¿En qué semestre te encuentras?	el 27% pertenece al segundo semestre, seguido del 26% en la que los alumnos son de primer semestre, el 12 % de tercer semestre, 10% de quinto semestre 8% de octavo semestre, el mismo porcentaje que de sexto semestre, 4% pertenece al 10 semestre, 3% al cuarto semestre y el 2% al séptimo semestre.
4. ¿Qué canales de comunicación utiliza la Facultad de Ingeniería para informar a sus estudiantes sobre convocatorias, reuniones, acontecimientos, noticias, o eventos, entre otros?	80% usan Whatsapp, como medio de comunicación, seguido del 67 % usando correo electrónico y comunicando en reuniones, y como último recurso utilizan lonas y carteles y comunicación de persona a persona para difundir información
5. ¿Consideras que la Facultad de Ingeniería emplea los instrumentos adecuados para establecer la comunicación de los estudiantes con directivos, administrativos y docentes?	De acuerdo a muestra encuestada el 72% considera que la Facultad emplea los instrumentos adecuados para establecer comunicación con los miembros de la comunidad, mientras que el 28 % dicen que no se emplean los instrumentos adecuados.
6. ¿Consideras estar informado completamente respecto a las actividades que se desarrollan en la Facultad de Ingeniería?	el 52% de los alumnos, considera estar completamente informado respecto las actividades que se desarrollan en la Facultad, y el 48 % restante dice no estarlo
7. ¿Haz tenido algún problema o inconveniente por la falta de comunicación o veracidad de la información en dichos canales de comunicación?	De acuerdo a muestra encuestada el 79% de los alumnos no ha tenido ningún inconveniente por la falta de comunicación, y el 21 % restante si ha tenido algún tipo de problema relacionado con la comunicación
8. ¿Las quejas, inquietudes o inconformidades son escuchadas y atendidas a través de los canales de comunicación?	el 64% de los alumnos mencionan que sus quejas e inquietudes ha sido resueltas a través de los canales de comunicación, y el 36 % restante sus quejas e inquietudes no ha sido atendidas.
9. ¿Cómo calificarías la calidad de los canales de comunicación de la Facultad de Ingeniería?	el 67% de los alumnos califican como regular los canales de comunicación, el 30% califica de buena a la comunicación y el 3 % restante la califica como mala.
10. ¿Cómo calificarías en general la comunicación con los directivos de la Facultad de Ingeniería?	El 66% de los alumnos de la Facultad califican como regular la comunicación con los directivos, el 28% la califica como buena y el 6% restante como mala.
11. ¿Cómo calificarías en general la comunicación con el personal administrativo de la Facultad de Ingeniería?	El 61% de los alumnos de la Facultad califican como regular la comunicación con el personal administrativo, el 35% la califica como buena y el 4% restante como mala.
12. ¿Cómo calificarías en general la comunicación con tus profesores?	El 46% de los alumnos de la Facultad califican como buena la comunicación con los profesores, el mismo porcentaje que lo califica como regular y el 8% restante como mala.

# Encuesta Aplicada a Directivos de la Facultad de Ingeniería

Estimados Directivos:

Por este medio y de la manera más atenta se les solicita responder una breve encuesta que servirá para realizar un: **Diagnóstico de la comunicación interna de la Facultad de Ingeniería.** Su opinión es muy valiosa para establecer las acciones de mejora necesarias.

¡Muchas gracias por el apoyo!

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdslijBUGIN5qxrXnv7HJG9Xin-fgrqTMEBRgWzBlwSjbLuAw/viewform>

¿Cuál es su género?

- Masculino                       Femenino                       Prefiero no decirlo

2. ¿Cuál es su edad?

- Menos de 30 años                       31 a 40 años                       41 a 50 años  
 51 a 60 años                       Más de 60

3. ¿Considera que la comunicación organizacional en la Facultad de Ingeniería responde a una estrategia institucional de la UNACH?

- SI                       NO

4. ¿Cómo calificaría la efectividad de la comunicación e información entre directivos y docentes?

- Buena                       Regular                       Mala

5. ¿Cómo calificaría la efectividad de la comunicación e información entre directivos y personal administrativo?

- Buena                       Regular                       Mala

6. ¿Cómo calificaría la efectividad de la comunicación e información entre directivos y estudiantes?

- Buena                       Regular                       Mala

7. ¿Qué canales de comunicación utiliza con mayor frecuencia para difundir información a la comunidad universitaria?

- Oficios y circulares                       Whatsapp                       De persona a persona  
 Lonas y carteles                       Facebook                       En reuniones  
 Correo electrónico                       Página web                       Otra,,,

8. ¿Considera que la comunicación con los miembros de la comunidad universitaria de la Facultad de Ingeniería es veraz y precisa?

- Si                       No

9. ¿Cómo calificaría la comunicación oportuna que brinda la Facultad de Ingeniería a la comunidad universitaria?

- Buena                       Regular                       Mala

10. ¿Considera que se realiza la retroalimentación del trabajo docente en la Facultad de Ingeniería?

- Si                       No                       Algunas veces

11. ¿Considera que los mecanismos internos de comunicación contribuyen al logro de los objetivos institucionales?

- Buena                       Regular                       Mala

12. ¿Se evalúa que la información sea oportuna, útil y confiable antes de ser comunicada a los miembros de la comunidad universitaria?

- Si                       No                       Algunas veces

13. ¿La comunicación actual favorece el desempeño de los docentes, administrativos y estudiantes de la Facultad de Ingeniería?

- Sí  No  Algunas veces

14. ¿Qué esperan y valoran los miembros de la comunidad universitaria de la Facultad de Ingeniería de acuerdo a su criterio?

- Información oportuna y pertinente  Asesoría y acompañamiento  Comunicación efectiva y de impacto
- Operatividad y labores administrativas  Relación con grupos de interés (colegios, egresados, empleadores)  Otra

15. ¿Cómo considera que la comunicación institucional contribuye al logro de los objetivos?

- Apoyo a lograr objetivos y metas  Interacción con la comunidad universitaria  Posicionamiento e imagen de la Facultad
- Integración  Gobernabilidad  Información oportuna y pertinente
- Otra

16. ¿Con qué frecuencia se evalúan los resultados de las estrategias de comunicación en la Facultad de Ingeniería?

- Cuando es solicitada  Semanal  Mensual
- Semestral  Anual  No se evalúa

17. ¿Cómo se mide el impacto de las estrategias o acciones relacionadas con la comunicación organizacional de la Facultad de Ingeniería?

- Por retroalimentación directa  Interacción en las redes sociales  Logro de los resultados
- Indicadores de eficacia y eficiencia  Comentarios, observaciones  Indicadores de cumplimiento
- Evaluaciones específicas  Indicadores de satisfacción  Cumplimiento de lo programado
- Otra

Comentarios y sugerencias adicionales.

# Encuesta Aplicada a Docentes de la Facultad de Ingeniería

**Estimados Docentes:**

**Por este medio y de la manera más atenta se les solicita responder una breve encuesta que servirá para realizar un: Diagnóstico de la comunicación interna de la Facultad de Ingeniería. Su opinión es muy valiosa para establecer las acciones de mejora necesarias.**

**¡Muchas gracias por el apoyo!**

**<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeKVMdi91v2kIxJ8uvtGy7kTYyOq7sD9YL54QEu4JXnUcpfEQ/viewform>**

1.- ¿Cuál es su género?

- Masculino                       Femenino                       Prefiero no decirlo

2. ¿Cuál es su edad?

- Menos de 30 años                       31 a 40 años                       41 a 50 años  
 51 a 60 años                       Más de 60

3. ¿Cuál es su categoría?

- Profesor de Tiempo Completo (PTC)                       Técnico Académico de Tiempo Completo (TTC)                       Profesor de Medio Tiempo (PMT)  
 Profesor de Asignatura (PA)

4. Grado máximo de estudios

- Licenciatura Ingeniería                       Especialidad                       Maestría  
 Doctorado

5. ¿Qué canales de comunicación utiliza la Facultad de Ingeniería para informar a los docentes sobre eventos, noticias, acontecimientos o procesos institucionales, entre otros?

- Oficios y circulares
- Lonas y carteles
- Correo electrónico
- Whatsapp
- Facebook
- Página web
- De persona a persona
- En reuniones
- Otra,,,

6. ¿Considera que la Facultad de Ingeniería emplea los instrumentos adecuados para establecer la comunicación de los profesores con directivos, administrativos y estudiantes?

- SI
- NO

7. ¿Cuáles de los siguientes aspectos considera que afecten a la comunicación en la Facultad de Ingeniería?

- Información oportuna y pertinente
- Operatividad y labores administrativas
- Asesoría y acompañamiento
- Relación con grupos de interés (colegios, egresados, empleadores)
- Comunicación efectiva y de impacto
- Otra

8. ¿Cómo considera que fluye principalmente la información en la Facultad de Ingeniería?

- De Director a Profesor
- De Personal Administrativo a Profesor
- De Secretario Académico a Profesor
- Todas las Anteriores
- De Coordinadores (Academias, CA, u otras Coordinaciones) a Profesor
- Otra

9. ¿Cómo calificaría la comunicación entre docentes y directivos?

- Buena
- Regular
- Mala

10. ¿Cómo calificaría la comunicación entre docentes y personal administrativo?

- Buena
- Regular
- Mala

11. ¿Cómo calificaría la comunicación entre docentes y alumnos?

- Buena
- Regular
- Mala

12. ¿Considera que la comunicación oficial es oportuna?

- SI
- NO

13. ¿En qué medida considera usted que sea importante la comunicación oportuna para el desempeño de sus funciones docentes?

- Muy importante
- Importante
- Poco Importante

14. ¿Los directivos retroalimentan su trabajo?

- SI
- NO
- Algunas veces

15. Respecto a la información ¿Qué dificultades ha percibido?

- La información llega a destiempo
- La información es poco clara o insuficiente
- Los mensajes están distorsionados
- Ninguno
- 
- 

16. ¿Considera que la comunicación en general con profesores, administrativos, directivos y alumnos es asertiva?

- SI
- NO

Comentarios y sugerencias adicionales.

## Encuesta Aplicada a Administrativos de la Facultad de Ingeniería

Estimados compañeros (as):

Por este medio y de la manera más atenta se les solicita responder una breve encuesta que servirá para realizar un: **Diagnóstico de la comunicación interna de la Facultad de Ingeniería.** Su opinión es muy valiosa para establecer las acciones de mejora necesarias.

¡Muchas gracias por el apoyo!

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfRBn\\_bSphiWVoJPXWUTnxPFPzaGW4F2dGvq31yjnny6vRsKVA/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfRBn_bSphiWVoJPXWUTnxPFPzaGW4F2dGvq31yjnny6vRsKVA/viewform)

¿Cuál es su género?

- Masculino                       Femenino                       Prefiero no decirlo

2. ¿Cuál es su edad?

- Menos de 30 años                       31 a 40 años                       41 a 50 años  
 51 a 60 años                       Más de 60

3. ¿Considera que la comunicación organizacional en la Facultad de Ingeniería responde a una estrategia institucional de la UNACH?

- SI                       NO

4. ¿Cómo calificaría la efectividad de la comunicación e información entre personal administrativo y docentes?

- Buena                       Regular                       Mala

5. ¿Cómo calificaría la efectividad de la comunicación e información entre personal administrativo y directivos?



- Buena
- Regular
- Mala

6. ¿Qué canales de comunicación utiliza con mayor frecuencia para difundir información a la comunidad universitaria?

- Oficios y circulares
- Lonas y carteles
- Correo electrónico
- Whatsapp
- Facebook
- Página web
- De persona a persona
- En reuniones
- Otra,,,

7. ¿Considera que la comunicación con los miembros de la comunidad universitaria de la Facultad de Ingeniería es veraz y precisa?

- SI
- NO

8. ¿Cómo calificaría la información que brinda desde su área a la comunidad universitaria?

- Buena
- Regular
- Mala

9. ¿Considera que los mecanismos internos de comunicación contribuyen al logro de los objetivos de la Facultad de Ingeniería?

- SI
- NO

10. ¿Se evalúa que la información sea oportuna, útil y confiable antes de ser comunicada a los miembros de la comunidad universitaria?

- Si
- No
- Algunas veces

11. ¿La comunicación actual contribuye al desempeño de los docentes, administrativos y estudiantes de la Facultad de Ingeniería?

- Si
- No
- Algunas veces

12. ¿Qué esperan y valoran los miembros de la comunidad universitaria de la Facultad de Ingeniería de acuerdo a su criterio?

- Información oportuna y pertinente
- Asesoría y acompañamiento
- Comunicación efectiva y de impacto
- Operatividad y labores administrativas
- Relación con grupos de interés (colegios, egresados, empleadores)
- Otra

13. ¿Con qué frecuencia se evalúan los resultados de las estrategias de comunicación en la Facultad de Ingeniería?

- Cuando es solicitada
- Semanal
- Mensual
- Semestral
- Anual
- No se evalúa

14. ¿Cómo se mide el impacto de las estrategias o acciones relacionadas con la comunicación organizacional de la Facultad de Ingeniería?

- Por retroalimentación directa
- Interacción en las redes sociales
- Logro de los resultados
- Indicadores de eficacia y eficiencia
- Comentarios, observaciones
- Indicadores de cumplimiento
- Evaluaciones específicas
- Indicadores de satisfacción
- Cumplimiento de lo programado
- Otra
- 
- 

Comentarios y sugerencias adicionales.

## Encuesta Aplicada a Estudiantes de la Facultad de Ingeniería

Estimados Alumnos:

Por este medio y de la manera más atenta se les solicita responder una breve encuesta que servirá para realizar un: **Diagnóstico de la comunicación interna de la Facultad de Ingeniería.** Su opinión es muy valiosa para establecer las acciones de mejora necesarias

¡Muchas gracias por el apoyo!

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeOIdC3jNAYJG0BfQdJwzYUAJAxCtc0rff-GP5KFqMlloh6TQ/viewform>

1.- ¿Cuál es tu género

- Masculino                       Femenino                       Prefiero no decirlo

2. ¿Cuál es tu edad?

- 17 a 18 años                       19 a 20 años                       21 a 22 años  
 23 o más años

3. ¿En qué semestre te encuentras?

- 1er. semestre                       2do. semestre                       3er. semestre  
 4to. semestre                       5to. semestre                       6to semestre  
 7mo. semestre                       8vo. semestre                       9no. semestre  
 10mo. semestre

4. ¿Qué canales de comunicación utiliza la Facultad de Ingeniería para informar a sus estudiantes sobre convocatorias, reuniones, acontecimientos, noticias, o eventos, entre otros?

- Oficios y circulares                       Whatsapp                       De persona a persona  
 Lonas y carteles                       Facebook                       En reuniones  
 Correo electrónico                       Página web                       Otra,,

5. ¿Consideras que la Facultad de Ingeniería emplea los instrumentos adecuados para establecer la comunicación de los estudiantes con directivos, administrativos y docentes?

- SI  NO

6. ¿Consideras estar informado completamente respecto a las actividades que se desarrollan en la Facultad de Ingeniería?

- SI  NO

7. ¿Has tenido algún problema o inconveniente por la falta de comunicación o veracidad de la información en dichos canales de comunicación?

- SI  NO

Si respondiste SI a la pregunta anterior, ¿podrías decirnos cual fue el problema o el inconveniente?

8. ¿Las quejas, inquietudes o inconformidades son escuchadas y atendidas a través de los canales de comunicación?

- SI  NO

9. ¿Cómo calificarías la calidad de los canales de comunicación de la Facultad de Ingeniería?

- Buena  Regular  Mala

10. ¿Cómo calificarías en general la comunicación con los directivos de la Facultad de Ingeniería?

- Buena  Regular  Mala

11. ¿Cómo calificarías en general la comunicación con el personal administrativo de la Facultad de Ingeniería?

- Buena
- Regular
- Mala

12. ¿Cómo calificarías en general la comunicación con tus profesores?

- Buena
- Regular
- Mala

Comentarios y sugerencias adicionales.