



**PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA
COMUNICACIÓN Y LA INFORMACIÓN EN LA
FACULTAD DE INGENIERÍA DE LA UNIVERSIDAD DE
LOS ANDES.**

MÉRIDA – VENEZUELA.

Por

Br. Kenia Rivas

Tutor: Prof. Framklin Dávila

Febrero, 2017

Universidad de Los Andes Mérida, Venezuela



PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN Y LA INFORMACIÓN EN LA FACULTAD DE INGENIERÍA DE LA UNIVERSIDAD DE LOS ANDES. MÉRIDA – VENEZUELA

Br. Kenia Rivas

Proyecto de Grado – Investigación de Operaciones, 98 páginas.

RESUMEN

La comunicación y la información en una organización son de suma importancia, ya que de ésta va a depender el cumplimiento de objetivos y la satisfacción de todos sus miembros, para así obtener un ambiente de trabajo agradable y su correcto funcionamiento. En la presente investigación se estudió el uso que se le da a los diferentes canales o herramientas con las que se cuenta y así proporcionar un plan estratégico para determinar las fallas existentes y mejorarlas, mediante la implementación de medios de comunicación institucionales digitales o impresos incluyendo redes sociales, así como también, el correcto uso de la página web, en la cual se publique información actualizada, veraz y confiable, sumado a esto la aplicación de metodologías de información con las cuales se pueda mejorar la dicha problemática existente con respecto a la falta de comunicación e información en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Los Andes para así satisfacer la necesidad del estar informado de todos sus actores.

Palabras clave: Comunicación, información, plan, estrategia, organización.

INDICE

RESUMEN	ii
ÍNDICE DE CUADROS	vi
INDICE DE GRÁFICOS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	4
PLANTEAMIENTO Y DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	4
Objetivos.....	7
Objetivo General	7
Objetivos Específicos.....	7
Justificación	8
CAPITULO II	10
MARCO TEORICO	10
Antecedentes.....	10
Fundamentos Teóricos	12
Reseña Histórica de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Los Andes.....	12
Concepto de Universidad.....	13
Concepto de Facultad.....	14
¿Qué es la Comunicación?.....	14
Barreras de la Comunicación.....	17
¿Qué es la Información?.....	17
Diferencia entre comunicación e información	18

Proceso de comunicación.....	19
Medios de comunicación	22
Red	23
Red Social	23
Internet.....	23
Sitio Web	24
Facebook.....	24
Twitter	24
Comunicación Organizacional.	25
La comunicación efectiva	26
Concepto de Plan	28
Concepto de Estrategia	28
Planificación Estratégica.....	28
Método de Peter Checkland	32
CATWOE para problemas	36
CAPITULO III	38
MARCO METODOLÓGICO	38
Tipo de Investigación.....	38
Procedimiento.....	38
Diseño y elaboración de la encuesta	40
Implementación del Método de Peter Checkland	41
Estadio 1 – Situación problema no estructurado.	41
Estadio 2 – Situación del problema	41

Estadio 3 – Definición y raíz del sistema pertinentes.....	42
Estadio 4: Confección y Verificación de Modelos Conceptuales	44
Estadio 5: Comparación de los modelos conceptuales con la realidad.	44
Estadio 6: Diseño de Cambios Deseables, Viables	47
Estadio 7: Acciones para Mejorar la Situación Problema	48
Población y muestra	48
Análisis de los datos	50
Presentación y análisis de resultados.....	50
CAPÍTULO IV.....	73
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	79
Conclusiones	79
Recomendaciones	80
BIBLIOGRAFÍA.....	82
ANEXO 1	86
ANEXO 2	91
ANEXO 3	96

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Sistema de Comunicación.....	15
Cuadro 2. Distribución de la población de Facultad de Ingeniería de la Universidad de Los Andes, Mérida, 2016.	49
Cuadro 3. Distribución del personal docente, administrativo y obrero según Dependencia, de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Los Andes, Mérida, 2016.....	51
Cuadro 4. Distribución del personal docente, administrativo y obrero según Acceso a internet, de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Los Andes, Mérida, 2016.....	53
Cuadro 5. Distribución del personal docente, administrativo y obrero según Tipo de medios de comunicación, de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Los Andes, Mérida, 2016.	54
Cuadro 6. Distribución del personal docente, administrativo y obrero según Evaluar la información publicada en la Dependencia, de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Los Andes, Mérida, 2016.....	55
Cuadro 7. Distribución del personal docente, administrativo y obrero según Evaluar la información publicada en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Los Andes, Mérida, 2016.	56
Cuadro 8. Distribución del personal docente, administrativo y obrero según Tiempo que debería ser actualizada la información en la Dependencia, de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Los Andes, Mérida, 2016.	57
Cuadro 9. Distribución del personal docente, administrativo y obrero según Tiempo que debería ser actualizada la información en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Los Andes, Mérida, 2016.....	58
Cuadro 10. Distribución del personal docente, administrativo y obrero según Información actualizada y veraz en la Dependencia, Facultad de Ingeniería de la Universidad de Los Andes, Mérida, 2016.....	60

Cuadro 11. Distribución del personal docente, administrativo y obrero según Información actualizada y veraz en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Los Andes, Mérida, 2016. 61

Cuadro 12. Distribución de la muestra de estudiantes según Dependencia, de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Los Andes, Mérida, 2016. ... 63

Cuadro 13. Distribución de la muestra de estudiantes según comunicación y la información sea algo relevante, de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Los Andes, Mérida, 2016. 64

Cuadro 14. Distribución de la muestra de estudiantes según Acceso a internet, de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Los Andes, Mérida, 2016. 65

Cuadro 15. Distribución de la muestra de estudiantes según Evaluar la información publicada en la Dependencia, de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Los Andes, Mérida, 2016. 66

Cuadro 16. Distribución de la muestra de estudiantes según Evaluar la información publicada en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Los Andes, Mérida, 2016. 67

Cuadro 17. Distribución de la muestra de estudiantes según Tiempo que debería ser actualizada la información en la Escuela, de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Los Andes, Mérida, 2016. 68

Cuadro 18. Distribución de la muestra de estudiantes según Tiempo que debería ser actualizada la información en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Los Andes, Mérida, 2016. 69

Cuadro 19. Distribución de la muestra de estudiantes según Información actualizada y veraz en la Escuela, Facultad de Ingeniería de la Universidad de Los Andes, Mérida, 2016. 71

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Acceso a internet fuera de la Facultad de Ingeniería	53
Gráfico 2. Evaluar la información publicada en la Dependencia	55
Gráfico 3. Evaluar la información publicada en la Facultad	57
Gráfico 4. Tiempo que debería ser actualizada la información en la Dependencia.....	58
Gráfico 5. Tiempo que debería ser actualizada la información en la Facultad	59
Gráfico 6. Información actualizada y veraz en la Dependencia	61
Gráfico 7. Información actualizada y veraz en la Facultad.....	62
Gráfico 8. Distribución de la muestra de estudiantes según Dependencia ...	63
Gráfico 9. Comunicación y la información relevante	64
Gráfico 10. Acceso a internet fuera de la Facultad de Ingeniería	65
Gráfico 11. Evaluar la información publicada en la Escuela	67
Gráfico 12. Evaluar la información publicada en la Facultad	68
Gráfico 13. Tiempo que debería ser actualizada la información en la Escuela	69
Gráfico 14. Tiempo que debería ser actualizada la información en la Facultad	70
Gráfico 15. Información actualizada y veraz en la Escuela.....	71

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Representación Gráfica de la Metodología Blanda de Checkland para Sistemas de Blandos, Checkland, P. (1981).....	35
--	----

WWW.BDIGITAL.ULA.VE

INTRODUCCIÓN

La comunicación constituye un elemento esencial para el éxito en la convivencia humana, por cuanto hace posible la transmisión de conocimientos y experiencias. De allí, que para el desarrollo del acontecer diario entre las instituciones y en este caso, las educativas como las universidades, es indispensable la práctica de una comunicación eficaz como elemento integrador, que permita ofrecer una interacción y relación altamente productiva dentro y fuera del sistema universitario, así como en la familia, la comunidad, los medios de comunicación, entre otros, con el fin de mejorar la calidad de vida social a través de una verdadera formación en esta área.

Muchas instituciones dejan de ser productivas porque no fomentan un buen ambiente de trabajo o simplemente porque no involucran en este proceso a sus directivos, administradores y trabajadores por igual. Los nuevos empleados, suelen llegar con mucho entusiasmo y con ciertas expectativas sobre la institución, sus actividades y sus compañeros de trabajo; sin embargo, todo se viene abajo cuando no encuentran una motivación adecuada para su desempeño profesional.

En este mismo orden de ideas, hay que considerar que en la actualidad se vive en un mundo cambiante en el que los requerimientos de la sociedad invitan a reflexionar sobre la necesidad de capacitar a los oficiales para que se integren a un entorno globalizado, y que exige, entre otros muchos valores, la honestidad, responsabilidad, liderazgo, innovación, y el espíritu de superación personal, unido al respeto por la naturaleza y por las distintas culturas. Para ello es fundamental aprovechar el uso correcto de la comunicación, la cual es determinante en el quehacer universitario, aportando para ello elementos eficaces para relacionarse con la comunidad, quien por su parte también espera la mayor atención a su palabra.

De acuerdo a lo planteado, se observa la necesidad de un programa que contribuya a fomentar en los trabajadores universitarios y en los estudiantes, una comunicación eficaz, con adecuados niveles de respeto, razonamiento y trabajo en equipo, como alternativas clave para elevar su eficiencia ante el entorno social. En efecto, se desarrollan una serie de estrategias enmarcadas en el fortalecimiento del proceso de la comunicación.

En la actualidad la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Los Andes, cuenta con una página web, cuentas en redes sociales, correo institucional, y a ninguno de estos medios de comunicación digital se les está dando el uso debido, lo cual es una de las alertas por las cuales se está realizando este trabajo de investigación.

En referencia a lo anteriormente expuesto, ésta investigación describe un plan estratégico para mejorar la comunicación y la información de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de los Andes, que permita que actores de ésta institución universitaria, implementar los objetivos establecidos para lograr una comunicación e información de calidad entre todos sus representantes.

En función, de lo antes descrito, esta investigación se estructura en cuatro (4) capítulos: en el primer capítulo, se realiza el planteamiento del problema, se exponen los objetivos (generales y específicos) que se plantean alcanzar y la justificación de la investigación. En el segundo capítulo, se desarrollan los antecedentes de la investigación y las bases teóricas que la sustentan. El tercer capítulo corresponde al Marco Metodológico y está conformado por la metodología a seguir para lograr los objetivos de la investigación, tales como: diseño de la investigación, tipo de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y técnicas de análisis de datos, así como también la aplicación de la metodología blanda de Checkland y por último, en el cuarto capítulo se presentarán las conclusiones

y recomendaciones producto de la investigación. Finalmente, se exponen las referencias bibliográficas y los anexos pertinentes al estudio.

WWW.BDIGITAL.ULA.VE

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO Y DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

En el mundo actual, donde la globalización emerge con una fuerza impostergable, se hace necesario mantener una comunicación efectiva tanto en las actividades cotidianas, como en cualquier sistema de integración; es necesario señalar que esta última está asociada con la colaboración de las diferentes partes que conforman el sistema, que conlleven a la consecución de objetivos comunes (Chiavenato, 2011).

Cada parte o subsistema necesita un diseño organizacional para llevar a cabo la integración, uniendo y coordinando las partes que la conforman; siendo, la comunicación una variable que se ve afectada por factores, que influyen en su efectividad. La comunicación clara se considera como un valor importantísimo para que las organizaciones logren sus objetivos con eficiencia y eficacia (Robbins, 2002).

No obstante, la eficacia y el logro de los objetivos que se proponga la organización dependen de quién o quiénes la dirigen; pues en la mayoría de las organizaciones, de acuerdo a Gómez(2005) se evidencia que existe poca inversión del trabajo del personal en los objetivos organizacionales, excepto por parte de la alta gerencia; la gente ve que las cosas van mal y no hace nada por evitarlo, nadie se ofrece voluntariamente a arreglar los errores y problemas que son habitualmente ocultados y encubiertos; todos hablan de estos problemas y errores en la calle o en los pasillos con personas no implicadas en ellos, el status es más importante que la solución de los problemas. La gente se trata mutuamente en una forma ficticia, enmascara los asuntos y problemas, especialmente respecto al jefe.

En este sentido, es importante señalar que es necesario generar proyectos enmarcados en el mejoramiento de la comunicación, por cuanto la misma,

comprende procesos inherentes a la relación humana. De ahí que se considera a todas las conductas de los seres humanos como formas de expresión, capaces de ejercer una influencia o impacto en los pensamientos, emociones y conductas de los demás, la actividad e inactividad, palabras o silencios, los cuales siempre tienen un valor en el mensaje, e influyen sobre todo en otros, independientemente que estos utilicen expresiones faciales, movimientos corporales, señales, distancias físicas, entre otros.

Por consiguiente, cuando una persona se expresa utilizando su voz espera la respuesta de su interlocutor y las recolecciones con sus propios pensamientos y sentimientos; su conducta en ese momento está determinada por las repuestas internas a lo que ve, escucha y siente la otra persona; el éxito que experimenta en la vida depende en gran medida de la manera como se relaciona con los demás utilizando para ello una comunicación eficiente.

De allí que la comunicación comprende un ciclo o círculo que se realiza con la palabra hablada, con el fin de persuadir. Sin embargo, conforme a las circunstancias y la formación conductual tanto del Oficial como del vecino, puede ser positiva o negativa; siendo la primera la más conveniente para establecer y mantener una comunicación que contribuya con la consolidación de un equipo de trabajo compacto.

Por lo antes expuesto, se infiere la necesidad de mejorar las técnicas de comunicación, por cuanto se observa a nivel general, que no se da de manera eficiente debido a que el mismo, impone condiciones y factores que se transforman en verdaderos obstáculos o barreras comunicacionales, entre las cuales se encuentra: desconfianza, credibilidad del discurso, evaluación prematura, temor ante los medios de comunicación social, miedo, entre otras; por lo que se requiere que la comunicación fluya efectivamente y que el mensaje busque persuadir de manera eficaz a los integrantes del sector universitario.

En el caso de estudio, cuya interacción es la del personal docente, administrativo y obrero, así como los estudiantes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Los Andes, es importante resaltar que a pesar de que la FI-ULA¹ dispone de un sitio web, cuya dirección URL es www.ula.ve/ingenieria, la información allí publicada no está actualizada por la falta de interacción y el trabajo en equipo entre los actores (docentes, administrativos, obreros y estudiantes), es por esto que el personal que hace vida en este recinto universitario no está informado en tiempo real de las últimas noticias y eventos que en ella ocurren, incumpliendo así con los cronogramas de actividades estipulados, todo esto recae en el personal que integra la organización, presentando un ambiente de trabajo pesado, descontento, improductivo, objetivos no logrados, clima organizacional negativo, información perdida, entre otros.

Complementando lo expuesto se debe resaltar que la falta de recursos económicos y la inexistencia de un plan de estrategias, son efectos de la falta de liderazgo en la institución universitaria. Por tal razón, como base para cualquier estudio se debe conocer la problemática a abordar, en este sentido, esta investigación va enfocada a resolver la falta de comunicación e información confiable, importante, veraz y sustentable que afecta a la FI-ULA, la cual está conformada por una estructura organizacional interna que incluye a personal administrativo, docente, estudiantil y obrero.

En consecuencia, una primera aproximación a la solución de este problema, la constituye el presente trabajo, razón por la cual, el mismo busca responder a las siguientes interrogantes:

¿Qué estrategias comunicacionales utiliza FI-ULA en la interrelación con el personal docente, administrativo, obrero y estudiante?

¹ FI-ULA: Facultad de Ingeniería de la Universidad de Los Andes.

¿Qué tipo de medios de comunicación utilizan en su escuela para mantener informado de las últimas noticias o eventos?

Una de las principales causas existentes en una organización, es el uso de las tecnologías y medios de comunicación originados por la limitación al adquirir equipos electrónicos, así como también, la intermitencia en los servicios básicos como luz e internet, cabe destacar que para el uso de las mismas se debe tener información actualizada proveniente de personal autorizado de la institución según línea de mando mostrada en la figura del organigrama de la facultad anexo.

Debido a la poca innovación en el uso de medios de comunicación por la falta de personal capacitado, no todas las escuelas y departamentos cuentan con medios de comunicación institucionales.

Objetivos

Objetivo General

Proponer un plan estratégico para mejorar la comunicación y la información en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Los Andes.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar los canales actuales de comunicación e información existentes en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Los Andes.
- Sistematizar la información del instrumento aplicado.
- Diseñar un plan estratégico comunicacional para mejorar la comunicación y la información en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Los Andes.

- Proponer un plan de estrategias dirigido a la mejora de la comunicación y la información en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Los Andes.
- Plantear las Conclusiones y las Recomendaciones necesarias para que el plan estratégico tenga efecto.

Justificación

La comunicación está presente en el día a día de todos los seres vivos, es el proceso por medio del cual se establece una conexión a través de un mensaje y es precisamente este mensaje el que permite estar informado sobre algún tema o noticia. Estar comunicados o informados es de suma importancia ya que se satisface la necesidad de socializar, del poder expresarse y exponer los diferentes puntos de vista que pueden existir, las distintas maneras de pensar u opinar.

Es por esto, que el desarrollo de estrategias que mejoren la forma de comunicación e información, parte de la necesidad que tienen todos los actores de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Los Andes de estar comunicados e informados sobre lo que en esta organización sucede. Día a día ocurren acontecimientos de gran importancia y que quedan en las reuniones de un público minoritario de la organización, así como también, trabajos y publicaciones interesantes que puede servir de ayuda al crecimiento profesional de los integrantes de dicha organización. Es importante tener claro que al momento de tener una buena comunicación la organización funciona correctamente, ya que se pueden lograr todos los objetivos en un ambiente de trabajo óptimo y donde todos los que la conforman se sienten identificados con ella.

Este trabajo de grado es necesario para solventar la problemática planteada anteriormente, debido a que puede servir para mejorar la desinformación

existente creando canales de información, con los cuales se pueda satisfacer el déficit informativo existente, y por lo tanto, mantener informada a toda la población que hace vida dentro y fuera de la FI-ULA, puesto que la información allí proporcionada será veraz, confiable, útil y actualizada.

WWW.BDIGITAL.ULA.VE

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

En este capítulo se desarrollan aportes teóricos que se deben tener claros para poder llevar a cabo el Plan Estratégico para mejorar la Comunicación y la Información en la Facultad de Ingeniería de La Universidad de Los Andes – Mérida Venezuela.

Antecedentes

Los antecedentes de la investigación están referidos a los conocimientos que han venido obteniéndose a través de estudios rigurosos sistemáticos y organizados, en una temática particular. En este caso, fue realizada una exhaustiva revisión bibliográfica de la literatura orientada a la búsqueda de otros estudios similares referidos a la incorporación de los medios de comunicación e información como estrategias para mejorar el proceso de comunicación, entre las cuales destacan:

Navarro (2012), en su trabajo La comunicación y su importancia en la gestión de proyectos. Plan de comunicación de una empresa constructora, presentó una investigación donde expone que, todo lo que nos rodea comunica. Vivimos en la sociedad de la información, con cada vez más medios y más sofisticados. La importancia de una buena comunicación se ha convertido en algo indispensable para lograr el éxito en los proyectos y en la organización de las empresas. Es por ello necesario, reflexionar sobre cómo es la mejor manera de comunicar, y nos lleva a la necesidad de planificar. El trabajo pretende servir de guía para poder realizar una buena gestión de la comunicación interna, aquella que tiene lugar dentro de una organización, ya que es clave comenzar por definir y gestionar esta, antes de ir a la comunicación externa y al mundo de la publicidad.

Igualmente Martín (2011), hace referencia a que si no existe plan o estrategia de comunicación (orientado a que la organización sea conocida en el interior y exterior) las empresas difícilmente logran prestigiar sus acciones y, por consiguiente, mantenerse o aumentar sus rentas o negocio, que son la subsistencia de la organización. Lo que la población piensa u opina de una empresa o institución es siempre producto de la información voluntaria o involuntaria que esta organización emite hacia el interior o exterior. Por lo tanto, es imprescindible comunicar lo que se produce en ella y no callarlo. Informar de una manera lógica, clara y organizacional, es decir, por medio de un concreto y riguroso plan o estrategia de comunicación.

Aguilarte *et al.*, (2010), en el trabajo titulado La comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales en los docentes, proponen un módulo instruccional para aplicar correctivos a la problemática sobre la comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales entre los docentes y alumnos del 6to grado. Es así como éste estudio está sustentado en la teoría Humanista de Rogers(1999), quien plantea que el ser humano debe ser cada día mejor persona, en la Teoría del Aprendizaje Social de Bandura(1980), que aboga por el aprendizaje por imitación, la Teoría del Aprendizaje Significativo de David Ausubel (1983), que sostiene que el aprendizaje se hace efectivo cuando se internaliza con nuevos conceptos lógicos, el Neoconductismo de Skinner (1952), que plantea el refuerzo como técnica para mejorar las conductas, y la Teoría de la Comunicación de WilburSchramm (1963), que establece al emisor y receptor como elemento indispensable en la comunicación.

Sulbarán (2008), propuso un Plan Estratégico dirigido a mejorar la cultura organizacional en el Hospital II “Dr. Tulio Carnevalli Salvatierra” del Municipio Libertador, Estado Mérida. El análisis de los resultados permitió establecer conclusiones tales como: con baja frecuencia se promueve la participación activa de todo el personal en la toma de decisiones y en las actividades que

conduzcan a la definición de una cultura organizacional; pocas veces se implementan estrategias gerenciales para favorecer una cultura organizacional compartida que permita captar las necesidades e intereses de los trabajadores y empleados, así como también para promover sus valores culturales, debido principalmente a la deficiente capacitación y actualización que tienen sus directivos en esta materia, entre otras conclusiones asociadas al perfil laboral, empresarial y socioeconómico del recurso humano que se desempeña en la institución.

Fundamentos Teóricos

A continuación la reseña histórica de la organización en estudio:

Reseña Histórica de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Los Andes.

La Reseña (2011), indica textualmente, que:

...En el primer rectorado del Dr. Humberto Ruíz Fonseca fue erigida en Facultad de Ingeniería por el Consejo Universitario el 14 de octubre de 1936. El 10 de julio de 1962 se creó el Instituto de Fotogrametría de la Universidad de Los Andes, adscrito a la Facultad de Ingeniería, según Decreto del Consejo Universitario y conforme a la decisión del Consejo Nacional de Universidades de fecha 29 de julio del mismo año. En el rectorado del Dr. Pedro Rincón Gutiérrez fue establecida la Escuela de Ingeniería Eléctrica el 27 de Junio de 1964.

En virtud de la masificación estudiantil y como resultado de la preocupación de algunos profesores de la Facultad, en el año 1970 se abrieron nuevas oportunidades de estudio, y tendiendo a la diversificación, se crearon como departamentos las carreras de Ingeniería Química (departamento adscrito a la Escuela de Ingeniería Civil), Ingeniería de Sistemas e Ingeniería Mecánica (departamentos adscritos a la Escuela de Ingeniería Eléctrica). Estas nuevas carreras fueron confirmadas como nuevas Escuelas por el Consejo Nacional de Universidades en 1974.

A partir de 1970, se crea a nivel Universitario, el Ciclo Básico General, para la realización de los Estudios Básicos de Ingeniería, manteniéndose en la Facultad los estudios a nivel del ciclo profesional. De manera que para 1975, la Facultad de Ingeniería de la Universidad de los Andes cuenta con cinco Escuelas, las cuales ofrecen oportunidades de estudio en las carreras de Ingeniería Civil, Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Química, Ingeniería de Sistemas e Ingeniería Mecánica.

En 1973 se iniciaron cursos de Postgrado con el conferimiento del grado de Magister en Suelos y Riego, Riego y Drenaje, Hidrología, Ingeniería Hidráulica y Planificación de Recursos Hidráulicos. Estos cursos fueron dictados por el CIDIAT con la colaboración de la Facultad de Ingeniería y el MOP.

En enero de 1984, se inicia en la Facultad de Ingeniería la carrera de Geología adscrita a la Escuela de Ingeniería Civil, con fecha 04 de junio de 1993 el Consejo Nacional de Universidades aprueba la creación de la Escuela de Ingeniería Geológica.

En la reunión ordinaria del 08 de junio de 1989, el Consejo Universitario conoció y aprobó el informe de creación de la Escuela Básica de Ingeniería a partir del 30 de mayo de 1989. Aprobada luego por el Consejo Nacional de Universidades en su sesión ordinaria del 28 de julio del mismo año...”.

Continuando con el tema es necesario contar con la definición para cada concepto utilizado y a continuación éstos son desarrollados:

Concepto de Universidad

Del latín *universitas*, la universidad es una institución de enseñanza superior formada por diversas facultades y que otorga distintos grados académicos. Estas instituciones pueden incluir, además de las facultades, distintos departamentos, colegios, centros de investigación y otras entidades (Pérez y Merino, 2010).

Concepto de Facultad.

Una facultad es un centro docente donde se imparten estudios superiores especializados en alguna materia o rama del saber. Generalmente constituye una subdivisión de una universidad. Las facultades deben su nombre al hecho de que poseen la atribución o potestad legalmente reconocida de otorgar grados académicos, lo que supone que se las considera autoridades calificadas para certificar la calidad de la formación y los conocimientos de sus propios egresados. Una facultad universitaria puede otorgar todo tipo de grados académicos, tanto de pregrado como de postgrado. No existe ninguna diferencia entre una facultad universitaria y una escuela universitaria, aunque las escuelas están históricamente vinculadas a las ingenierías y a las carreras científicas. En algunas universidades, como la UNAM (México), la diferencia entre escuela y facultad es que a los centros docentes que no tienen programas de doctorado se los llama escuelas, reservando el nombre de facultad para aquellos donde sí los hay (Facultad universitaria, 2015).

¿Qué es la Comunicación?

Según la Real Academia Española se puede explicar etimológicamente el término *comunicación*: El cual se deriva del latín *communicatio* y éste a su vez procede del sustantivo *comunico*, cuya traducción al castellano es participar en algo común. Tanto el sustantivo *comunicación*, como el verbo *comunicar*, tienen su origen en la palabra *communis*, raíz castellana de la palabra *comunidad*, la cual significa la participación o relación que se da entre individuos (Aguilarte, *et al.*, 2010).

Según Freire (1998), el diálogo es una relación horizontal de A con B. Nace de una matriz crítica y genera criticidad. Cuando dos polos del diálogo se ligan así, con amor, esperanza, con fe el uno en el otro, se hacen críticos en

la búsqueda común de algo. Solo ahí hay comunicación. Solo el diálogo comunica.

Sobre esta definición de comunicación se puede argumentar que el lenguaje establecido a través del diálogo debe ser claro y conciso, basado en el respeto e igualdad de los practicantes, sin distinciones de raza, sexo o modos de vida, con sus tradiciones y costumbres, y que estas pueden ser transmitidas y centradas en la significación. “Lo que caracteriza la comunicación, es que ella es diálogo, así como el diálogo es comunicativo”.

Al respecto, Berlo (1984) citado por Cedaro (2007), dice que ya Aristóteles, en su Retórica, afirmaba que en la comunicación deben considerarse tres componentes: el orador, el discurso y el auditorio. Luego se puede organizar el estudio del proceso de comunicación de acuerdo a los componentes antes mencionados: la persona que habla (emisor u orador); el discurso que pronuncia (mensaje o discurso) y la persona que escucha (receptor o auditorio). De esta manera se puede estudiar la comunicación interpersonal, intergrupala, organizacional interna y externa, entre otras, cada una de ellas desde la disciplina elegida. Es así que la comunicación se transforma en una herramienta indispensable por medio de la cual los individuos pueden entender la razón de su existencia dentro de cualquier grupo social.

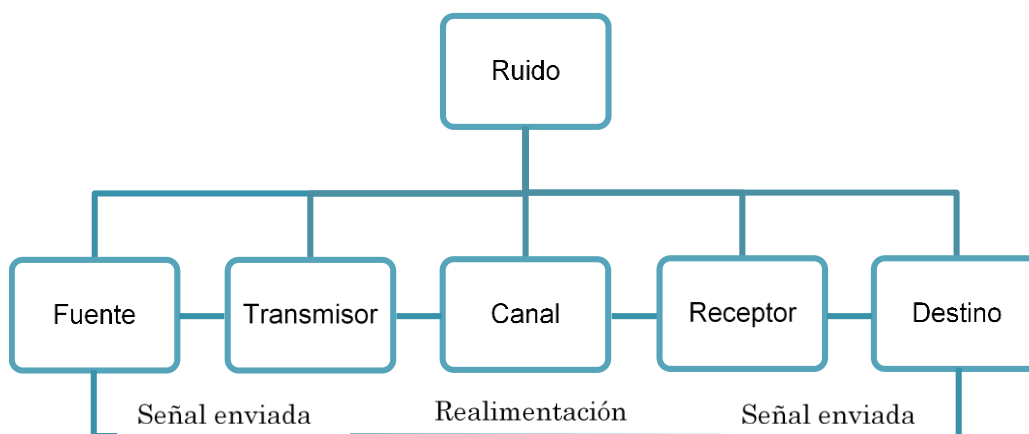
Entonces de manera general se puede decir que para que haya comunicación, primero debe haber información, lo cual se considera el primer estadio de la comunicación. Partiendo de la información más general podemos definir la comunicación como un proceso que se da entre dos o más personas que mediante el intercambio de un mensaje con códigos similares tratan de comprenderse e influirse, con el fin de conseguir una acción-reacción. De forma más sencilla se puede decir que la comunicación es la transferencia de información de un sujeto a otro.

Según el modelo de Shannon y Weaver citado por Chiavenato (2011), los elementos básicos que intervienen en un proceso de comunicación son:

- Emisor o fuente: es la persona que tiene capacidad para emitir un mensaje y lo transmite por medio de un canal a un receptor. Es la fuente de la comunicación.
- Transmisor o codificador: Es el equipo que une la fuente al canal, es decir, que codifica el mensaje emitido por la fuente para que se vuelva adecuado y disponible para el canal.
- Canal: es el medio físico a través del cual se transmite la información, y puede estar cerca o lejos.
- Receptor: es aquella persona o grupo que recibe el mensaje.
- Destino: Es la persona, cosa o procedimiento al que se le envía el mensaje. Es el destinatario de la comunicación.

Adicionalmente es muy común que se presente una cantidad de ruido si la comunicación funciona como un sistema abierto. Se entiende Ruido como una perturbación indeseable que tiende a tergiversar, distorsionar o alterar de manera imprevisible, el mensaje transmitido, según Chiavenato (2011).

A continuación se presenta el cuadro 1 en la cual puede observar cómo funciona el sistema de comunicación para una mejor comprensión de manera visual.



Cuadro 1. Sistema de Comunicación. Fuente: Chiavenato (2011)

Se puede decir que así como la comunicación tiene un proceso también cuenta con unas habilidades, las cuales se presentan a continuación, de acuerdo a lo planteado por Berlo (1984):“existen cinco habilidades verbales en la comunicación. Dos encodificadoras²: hablar y escribir, dos son habilidades decodificadoras: leer y escuchar, la quinta es crucial, tanto para encodificar como para decodificar: la reflexión o el pensamiento” (p.25).

Barreras de la Comunicación

Son los elementos que afectan negativamente o funcionan como obstáculos en la comunicación, lo que causa que el mensaje que se envía sea diferente al que se recibe.

Chiavenato (2011), Indica que existen tres tipos de barreras en la comunicación, que son las personales o humanas que se deben a las emociones y valores de cada persona, las físicas, incluyen a las circunstancias o interferencias en el ambiente en el que se efectúa el proceso de la comunicación y las semánticas son las limitaciones o distorsiones que se deben a los símbolos mediante los cuales se realiza la comunicación, ya que pueden tener significados distintos para los que participan en dicho proceso.

¿Qué es la Información?

Según el diccionario de la Real Academia Española *Información* viene del latín *informatio*, -ōnis 'concepto', 'explicación de una palabra' que significa “Acción y efecto de informar” e *Informar* proviene del latín *informāre* 'dar forma', 'describir' y quiere decir “enterar o dar noticia de algo”.

²Encodificar: Una vez que el emisor tiene una idea que comunicar, debe traducirla en palabras orales o escritas, o algún tipo de símbolos que posean un significado claro y comprensible para el receptor. A esta traducción se le da el nombre de encodificación: poner una idea en un código (Leal, 16).

Diferencia entre comunicación e información

Cedaro (2007), propone una muy buena explicación de esta diferencia y es que, al ser motivo de confusión el uso de información como sinónimo de comunicación, es necesario establecer claramente la diferencia entre estos dos conceptos. Informar no es comunicar, mientras la información solo se limita a la producción y transmisión de mensajes, la comunicación entraña un intercambio, un ejercicio de poner en común, que es el significado primario de la palabra comunicar.

Entonces la diferencia principal entre información y comunicación está en la respuesta del interlocutor (retroalimentación), la información no necesita retroalimentación, pero si en el proceso de comunicación no hay entendimiento entre los interlocutores, la misma deja de establecerse. Se puede decir que la comunicación busca modificar comportamientos, actitudes, representaciones o conocimientos de los interlocutores o mover a otras personas a hacer algo que no harían espontáneamente. Se diferencian también en su objetivo final, mientras que el proceso de información busca transmitir toda la información necesaria para la toma de decisiones e influir en la actitud del personal de la organización para alinear los objetivos de la organización con los de los individuos que la integran, el proceso de comunicación tiene por objeto establecer la interacción de los individuos manteniendo un mínimo de interdependencia entre distintos elementos: individuos, grupos, talleres, oficinas, departamentos, servicios, entre otros., que la organización requiere para su sistema interno. Si existe comunicación, existe información, pero no siempre si existe información disponible existe comunicación, entonces la información se transfiere por medio del proceso de comunicación.

Proceso de comunicación

En cada momento y situación de la vida el individuo como ser social necesita comunicarse. La comunicación es definida desde el punto de vista de diferentes autores. Según Del Grosso (1990), la comunicación es el factor que determina el tipo de relaciones que se vaya a tener con los demás individuos. Para Chiavenato (2011), la comunicación es un proceso de acción y reacción que no tiene principio ni fin. Por su parte Del Grosso (1990), define la comunicación como la emisión de información y entendimiento a través de "símbolos comunes".

Al respecto, (Collado *et al.*, 1988), definen a la comunicación como un proceso de creación, intercambio, procesamiento y almacenamiento de la información dentro de un sistema con objetivos determinados. Para Chruden y Sherman (1996) , la comunicación organizacional es la cadena que logra unir a los miembros y a las actividades de una organización. Así mismo, Hodgetts y Altman (1987), citados por Chiavenato, 2011), definen la comunicación organizacional como el proceso que mantiene unida la organización y facilita medios para transmitir información vital para las actividades combinadas y el logro de los objetivos propuestos.

Según Terry (1996), la comunicación es el proceso mediante el cual se intercambia información y sentimientos entre las personas y es fundamental para una efectiva administración. De igual manera, Hall (1996), define la comunicación como un proceso de relación, entre el emisor y el receptor en un tiempo determinado. Por su parte, Certo (1988), señala que es un proceso donde las personas comparten ideas y una herramienta administrativa responsable del éxito gerencial. Kast y Kahn (1989), perciben la comunicación como el intercambio de información y la transmisión del significado, esencial en la organización. Goldhaber (1989), define la

comunicación organizacional como "El flujo de mensaje dentro de una red de relaciones de interdependencia" (p. 23).

Para los efectos de esta investigación, la comunicación se concibe como el proceso de acción y reacción que determina el tipo de relación establecida entre los integrantes del FI-ULA con la finalidad de atender sus necesidades, y así lograr la orientación de los objetivos organizacionales.

El desarrollo de la comunicación entre un grupo o grupos de personas, ha sido motivo de estudios recientes entre los investigadores, dando origen a la Teoría de la Comunicación, es decir, cómo en la práctica la comunicación afecta la conducta.

A partir de los principios fundamentales de la Teoría General de los Sistemas y de la Cibernética surge la Teoría de la Comunicación o comunicación humana (Watzlawick, Beavin y Jackson, 1995).

Bateson (1991), antropólogo, tomó algunas ideas de los ingenieros de la comunicación y las aplicó a la conducta humana, formando éstas posteriormente, parte de la Teoría de la Comunicación. Entre sus ideas se señalan:

- 1.- la codificación del lenguaje digital o de signos y lenguaje analógico y verbal.
- 2.- La comunicación no sólo transmite contenidos sino también normas de conducta (nivel conativo o relacional de la comunicación).

Los conceptos de sistema³, homeostasis⁴, Feedback positivo y negativo, circularidad de la interacción y otros, fueron básicos para comprender y desarrollar la idea de que a lo largo de toda relación se van produciendo

³ Sistema: es un todo organizado o complejo; un conjunto o combinación de cosas o partes, que forman un todo complejo o unitario. Richard, *et al.*, (1968)

⁴ Homeostasis: Es un equilibrio dinámico obtenido a través de la autorregulación, o sea a través del autocontrol. Es la capacidad que tiene el sistema para mantener ciertas variables dentro de límites (...) (Odelat, Pág. 9)

entre las personas una serie de interacciones o conjunto de mensajes que se van intercambiando entre las mismas. A partir de estos conceptos podemos suponer, que en ocasiones la información recibida por los miembros del sistema en interacción es usada para producir modificaciones dentro del mismo, por ejemplo: resolver los problemas, crear nuevas reglas, cambiar las estrategias, etc. (Feedback positivo), mientras en otros la información es usada para mantener cierta constancia frente al cambio o estabilidad del sistema, por ejemplo, la tendencia a no resolver los problemas, mantener siempre la misma estructura u orden, mantener una relación vertical, etc. (homeostasis o feedback negativo) (Del Grosso, 1990).

Según Chiavenato (2011), un mensaje es cualquier unidad comunicacional singular que implique un compromiso y que va definiendo la relación. Cada uno, en principio, la concibe de una manera determinada y va a actuar en función de ella, pudiendo confirmar, rechazar o modificar la definición del otro hasta llegar un momento en que se establezca la relación o de otra forma se disuelve. Durante este proceso aparecen patrones y reglas de interacción y la relación es definida y redefinida una y otra vez, lo que hace de la comunicación un patrón.

Dentro de todo sistema social, debido a esa tendencia a mantener ciertos estados o condiciones, aparecen, por una parte, una resistencia al cambio y, por otra parte, ciertas conductas que se repiten reiterativamente a las cuales se denomina patrones de conducta (Chiavenato, 2011).

De igual manera, Del Grosso (1990), señala que todo sistema social se caracteriza por poseer un universo cultural, el cual es en sí un sistema de creencias compartido por la mayoría de sus miembros y el cual se desarrolla a lo largo de sus relaciones interpersonales y con su medio ambiente.

Este universo cultural es fundamentalmente simbólico, es decir, un universo de la comunicación y el lenguaje a partir del cual los miembros de un sistema social generan sus propias creencias, costumbres, prejuicios, leyes, formas

particulares de expresión artística, idioma, etc. Tanto la comunicación como el lenguaje se producen a partir de las interacciones de sus miembros (Del Grosso, 1990).

Sólo existe, pues, comunicación a escala antropológica (lo demás es información, difusión y transmisión), y en condiciones de auténtico diálogo, de relaciones biunívocas igualitarias. La comunicación es el proceso social esencial. Para el hombre, la comunicación es la vía mediante la cual adquiere su humanidad individual, mantiene y desarrolla sus relaciones sociales.

Cuando se establece la comunicación se dice que los elementos intervinientes en esta transmisión e interacción constituyen un sistema de comunicación. Desde este punto de vista, la comunicación es una relación establecida entre dos a más personas, a través de un conjunto de señales, las cuales tienen un significado o mensaje.

Medios de comunicación

La comunicación como una herramienta esencial dentro de una organización, se realiza de acuerdo con los principios teóricos establecidos en las organizaciones. Por lo tanto, es conveniente tener una visión global del proceso de comunicación según algunas teorías organizacionales.

Para las teorías clásicas, generalmente el modelo de comunicación utilizado es lineal descendente. Y en las teorías humanísticas, la comunicación ascendente es de gran importancia; se establece una comunicación abierta; mayor confianza entre subordinado y gerente, así como la comunicación interpersonal de los superiores en los grupos (Fernández y Dannke, 1988).

Por su parte, las teorías de los sistemas plantean que la organización como sistema abierto interactúa con el medio ambiente donde existen los siguientes parámetros: Entrada, proceso, salida, ambiente y la

retroalimentación, que como parte de la comunicación tratan de mejorar el desempeño del proceso para que sus resultados estén acordes con los criterios establecidos (Chiavenato, 2011).

Red

Se define como red a un grupo de computadoras, impresoras y otros dispositivos conectados entre sí y que comparten cierta información. (Enciclopedia de Clasificaciones. Tipos de redes, 2016)

Red Social

Es una estructura social compuesta por un conjunto de actores (tales como individuos u organizaciones) que están relacionados de acuerdo a algún criterio (relación profesional, amistad, parentesco, etc.). El concepto, de todas formas, se ha actualizado en los últimos años para señalar a un tipo de sitio de Internet que favorece la creación de comunidades virtuales, en las cuales es posible acceder a servicios que permiten armar grupos según los intereses de los usuarios, compartiendo fotografías, vídeos e información en general (Puro Marketing, 2016).

Internet

En NorfiPC (2016) se define el internet como una especie de mundo virtual que almacena información de todo tipo, al que podemos entrar desde nuestra PC, un teléfono celular, tableta u otro dispositivo. Es una enorme red de computadoras conectadas entre sí.

Sitio Web

Es una carta de presentación digital, que utilizan las empresas para comunicar y transmitir su información, como parte de su estrategia de mercadeo. Técnicamente, se trata de una localización en la World Wide Web (WWW), compuesta por documentos (páginas web) organizados jerárquicamente (Planeta Web, 2016).

Facebook

Es una compañía que desarrolla tecnologías que facilitan el intercambio de información a través del gráfico social, el mapa digital de las conexiones que existen entre las personas en el mundo real. Cualquier persona puede registrarse en Facebook e interactuar con la gente que conoce en un entorno de confianza. Facebook forma parte de la vida de millones de personas en todo el mundo (Facebook, 2016).

Twitter

Es una aplicación web gratuita de *microblogging* que reúne las ventajas de los blogs, las redes sociales y la mensajería instantánea. Esta nueva forma de comunicación, permite a sus usuarios estar en contacto en tiempo real con personas de su interés a través de mensajes breves de texto a los que se denominan *Updates* (actualizaciones) o *Tweets* (Más adelante, 2016).

Esto se corresponde con los elementos básicos citados por Sánchez y otros (1988), para lograr una comunicación eficiente en una organización: el emisor, presentará el contenido lo más apegado a la realidad; el mensaje, debe contener credibilidad e información útil; el canal, como medio que transporta los mensajes, el receptor es quién recibe y capta la información transmitida, y la retroalimentación es la respuesta en el sentido deseado o planteado para que el proceso continúe.

La teoría de la contingencia señala que lo que es bueno para una organización puede no serlo para otra. Por lo tanto, no existe una forma efectiva para diseñar un sistema de comunicación organizacional, debido a las diferentes variables situacionales de cada organización (Fernández y Dannke, 1988).

Comunicación Organizacional.

Se entiende como un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, o entre la organización y su medio; o bien, a influir en las opiniones, actitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que esta última cumpla mejor y más rápidamente con sus objetivos (Fernández, 1999).

Así mismo, (Goldhaber, 1984) Afirma que la comunicación organizacional es el flujo de comunicaciones internas, que se dan dentro de una organización, para establecer relaciones entre los individuos que conforman la organización. Por lo tanto, cuando se comunica puertas adentro, las relaciones de trabajo se desenvuelven en un ambiente de sinceridad, de escucha y de circulación de la información.

Para gestionar una buena comunicación para la organización se debe entender que existen dos aspectos que se deben tener en cuenta. La comunicación interna que se refiere a la comunicación que existe entre los distintos departamentos que conforman la organización incluyendo a sus miembros y la comunicación externa.

Adicionalmente, (Nosnik, 1996) indica que para que la comunicación sea efectiva dentro y fuera de la organización debe ser:

- Abierta: su objetivo es comunicarse con el exterior.

- Evolutiva: enfatiza la comunicación imprevista que se genera dentro de una organización.
- Flexible: permite tener una comunicación oportuna entre lo formal e informal.
- Multidireccional: maneja todas las direcciones tanto para la comunicación interna como la externa.
- Instrumentada: utiliza diferentes herramientas para asegurar que la comunicación sea efectiva y llegue a la persona adecuada en el momento apropiado.

La comunicación efectiva

La comunicación efectiva, es el resultado de un entendimiento mutuo entre el comunicador y el receptor (Watzlawitck *et al.*, 1995). Esta comunicación es esencial para el buen funcionamiento de cualquiera organización. Ella depende de todos los miembros de la organización en especial de los gerentes y empleados. Los cuales tienen la responsabilidad de crear un clima de comunicación abierta y sincera (Chruden y Sherman, 1996).

Generalmente las comunicaciones son efectivas cuando se orientan hacia los valores del receptor, ya que así éste se interesa en escuchar (Inmundo, 1994).

Hernández (1997), plantea que la comunicación efectiva y el buen liderazgo se encuentran estrechamente unidos. La comunicación efectiva comienza en niveles laborales que se establecen entre los gerentes y los subordinados.

Por lo tanto, el gerente debe entender detalladamente lo que sucede con sus subordinados, poner énfasis en la planeación y organización de la comunicación antes de ser emitida, seleccionar los canales y medios más apropiados de manera de obtener eficiencia y efectividad. Por estas razones, es necesario que el gerente tome conciencia, sobre la comunicación la cual

nos capacita para obtener datos y tomar decisiones, para ayudar e identificar problemas y saber qué acciones son necesarias (Terry, 1990). Con relación a la toma de decisiones Goldhaber (1989) plantea que cuando las decisiones tienen efecto sobre los subordinados, los gerentes deben hablar con ellos y solicitarle sus sugerencias al respecto.

Así pues, Culligan (1990), señala que la meta de un gerente es saber comunicarse, no causar impresión, debido a que no se trata de ganar sino de preparar un grupo para lograr las metas comunes. La efectividad con que se comunique un gerente depende de sus habilidades para expresarse y escuchar; de su capacidad de observación; de sus actitudes con las personas y por último de las señales no verbales que emita.

Es decir, se puede inferir que mediante el proceso de la motivación, el potencial humano se condiciona al clima adecuado de la organización. Al respecto, expresan Chruden y Sherman (1996):

Toda organización tiene un ambiente o personalidad propia que la distingue de otras organizaciones, las cuales influyen en la conducta de los miembros que integran la organización y que, a la vez, satisfaga las necesidades psicológicas y sociales del personal. En tal sentido, es importante que el gerente se dedique a mejorar las condiciones del clima organizacional: esto se refiere a que se tome en consideración la dimensión humana del ambiente de trabajo (p. 287).

De acuerdo con lo planteado por estos autores en cuanto al desarrollo organizacional, éste está basado sobre el supuesto de que los recursos humanos demandan igual atención, o mayor, que los recursos físicos, si es que la organización ha de funcionar con efectividad. Los métodos que los gerentes y los supervisores usan para dirigir y controlar las actividades de sus subordinados, la naturaleza de las relaciones entre los individuos y los grupos y la interacción entre las personas en los distintos niveles de autoridad en la jerarquía, son algunos de los principales determinantes del clima organizacional y que se consideran en este sentido.

Concepto de Plan

“Es el conjunto coordinado de metas, directrices, acciones y disposiciones que, relacionadas con las estrategias y tácticas requeridas para el desarrollo de un determinado modelo económico-social, instrumenta un proceso para alcanzar objetivos predeterminados. (...) en un plan se definen, en forma coordinada, las metas, estrategias, políticas, directrices y tácticas, así como los instrumentos y acciones que se utilizarán para llegar a los fines deseados, bajo la condición de su congruencia. Al dirigirse al futuro, un plan está sujeto a continuas rectificaciones debido a la discrepancia natural entre lo previsto y lo acaecido; por lo tanto, un plan es un instrumento dinámico sujeto a modificaciones en sus componentes, en función de la periódica evaluación de sus resultados y supuestos. Los planes varían en su alcance sectorial o en su alcance territorial. Asimismo varían en su alcance temporal, es decir, en lo que se ha dado en llamar horizonte de planeación” (Landa, 1976).

Concepto de Estrategia

(Mintzberg & Quinn, 1993) Definen la estrategia como el patrón o plan que integra las principales metas y políticas de una organización, y, a la vez, establece la secuencia coherente de las acciones a realizar. Una estrategia adecuadamente formulada ayuda a poner orden y asignar, con base tanto en sus atributos como en sus deficiencias internas, los recursos de una organización, con el fin de lograr una situación viable y original (...).

Planificación Estratégica

La Planificación Estratégica (PE), es una herramienta de gestión que permite apoyar la toma de decisiones de las organizaciones en torno al que hacer actual y al camino que deben recorrer en el futuro para adecuarse a

los cambios y a las demandas que les impone el entorno y lograr la mayor eficiencia, eficacia y calidad en los bienes y servicios que se proveen. Desde un punto metodológico, la planificación estratégica consiste en un ejercicio de formulación y establecimiento de objetivos de carácter prioritario, cuya característica principal es el establecimiento de los cursos de acción (estrategias), para alcanzar dichos objetivos. Desde esta perspectiva la PE es una herramienta clave para la toma de decisiones de las instituciones públicas (Armijo, 2011).

Como otro punto de vista del significado de la planificación estratégica es el que nos indica (Fuster, 2008) y dice que: "...la planificación estratégica, además de ser un instrumento válido para gestionar el cambio hacia la sociedad del conocimiento, es una metodología aplicable a toda organización educativa que tiene como finalidad huir de la improvisación y sujetarse a una previsión de futuro y de resultados. Es una manera de afrontar los cambios, no es la única por supuesto, pero en un entorno donde impera la incertidumbre, la planificación estratégica empieza a ser una gran aliada para formar parte de las organizaciones proactivas". (p.2).

Existen muchos conceptos de planificación estratégica enfocados en diferentes perspectivas y autores, pero, en general apuntan a evaluar los caminos para lograr un determinado fin. Al respecto, Keller, citado por (Álamo, 1995), realiza las siguientes observaciones:

- La toma de decisiones de estrategias académicas significa que un colegio, escuela o universidad y sus líderes son personajes más activos que pasivos en cuanto a su posición en la historia.
- La planificación estratégica mira hacia el exterior y se centra en que la institución siga el ritmo del entorno cambiante.
- La toma de decisiones académica es competitiva, reconociendo que la educación superior está sujeta a las condiciones económicas del mercado y a una competencia cada vez más fuerte.

- La planificación estratégica se centra en las decisiones, no en planes documentados, análisis, previsiones y metas.
- La toma de decisiones estratégica es una mezcla de análisis racionales y económicos, maniobras políticas e interacciones psicológicas. Por tanto, es participativa y altamente tolerante a la controversia.
- La planificación estratégica se concentra en el destino de la institución más que en cualquier otro aspecto.

Así mismo (Fuster, 2008), indica que antes de materializar una planificación, nos aseguraremos de los siguientes aspectos para lograr su éxito:

- Implicación total del equipo directivo. Sin ellos, el fracaso de la planificación está asegurado puesto que ellos han de ser los animadores para que todos los miembros se involucren en el proceso de cambio. Según este autor, se necesita de al menos un 30% de los miembros para que salga adelante un proyecto de mejora. Esperar la implicación del 100% es irreal e ilusoria, o bien, es esperar siempre con los brazos cruzados.
- Ninguna crisis que interfiera directamente con el proceso de la planificación. Por ejemplo, si están previstos unas innovaciones tecnológicas para mejorar la comunicación entre el centro educativo y las familias y el claustro de profesores desconoce las innumerables ventajas que conlleva dicha innovación, es inútil cualquier esfuerzo de implantación. En este caso la planificación deberá establecer estrategias de comunicación interna y sensibilización.
- Conciliar los beneficios de la institución con las necesidades de los padres y alumnos. Es cada vez más habitual encontrar centros que apuesten por el bilingüismo. Aquí se produce esa conciliación porque

es una demanda real por parte de los padres y su aplicación beneficiaría al posible incremento de matrículas.

- Disponer de la suficiente flexibilidad en los miembros y en la organización para realizar ajustes en los objetivos una vez implantado el proceso. La rigidez o resistencia al cambio dificulta el éxito de la planificación porque siempre se producen cambios que no se habían previsto. La planificación reduce la incertidumbre pero no la hace desaparecer.
- Tener el convencimiento de la necesidad de contar con la planificación. Utilizarla para otros fines como puede ser la publicidad interna o externa, no garantiza el éxito del plan.
- Sobreestimar las fuerzas y no percibir los puntos débiles. Creerse que no necesitan de la innovación ni de la planificación porque tienen una elevadísima demanda de matriculación o poseen las mejores instalaciones de la provincia..., es un pretexto para esconder cierto temor a ser evaluados en sus funciones o competencias. Descubrir nuestros puntos débiles es fundamental para empezar a mejorar.
- Descentralizar los procesos de decisión y evitar los excesos de trámites que obstaculizan el engranaje de la planificación estratégica. Pedir opinión, dejarse aconsejar, ver lo bueno que tiene cada miembro y aplicarlo a la organización es garantía de éxito. Imagínense el caso de un director de colegio que descubre en uno de sus profesores grandes cualidades en el manejo de las tecnologías de información y comunicación (TIC) y le invita a que aplique sus conocimientos en una sesión formativa con todo el claustro de profesores. Sin duda, este pequeño detalle creará implicación y compromiso del profesor con los fines de la organización.

Es importante conocer la situación actual en la que se encuentra para luego definir las acciones a tomar y saber hacia dónde se quiere llegar. Es por esto, que se deben estudiar los factores internos y externos de la organización, y de esta manera lograr que todos los participantes se incluyan, es decir, lograr un trabajo en equipo en los cuales intervengan en el cumplimiento de los objetivos planteados.

Método de Peter Checkland

La Metodología Sistémica Blanda de Checkland (MSB), también conocida como SSM por sus siglas en inglés (Soft Systems Methodology), es una forma de pensamiento racional sistémico apropiado para lidiar con situaciones humanas complejas, particularmente las llamadas situaciones blandas. (Andrade *et al.*, 2007).

Se puede determinar que, la Metodología de Checkland guía al que desea aplicarla en una situación problemática, es decir, una situación en la que no está claro entre los diversos actores de la situación organizacional, cuales son los fines a seguir, ni cuál es el problema que consideran vital resolver para la organización (y esto puede deberse a que precisamente hay diversas percepciones de los fines y del sentido de la situación que están viviendo en un proceso de estructurarla sistémicamente).

Checkland, P (1981) comenta con respecto a los elementos rudimentarios de un pensamiento sistémico que: “Un pensamiento sistémico arranca de un observador que describe el mundo que esta fuera de nosotros y quien por alguna razón personal, desea describirlo “holísticamente”.

Es por esta razón que, describir (u observar) el mundo “holísticamente”, quiere decir verlo en términos de unidades totales (o totalidades) enlazadas en jerarquías con otras unidades totales. Una descripción hecha en estos términos debe incluir: el propósito de quien describe, el sistema (o sistemas)

seleccionado(s) y las propiedades del mismo, tales como sus fronteras, entradas, salidas, componentes, estructura, medios mediante los cuales el sistema mantiene su integridad y el principio de coherencia que hace posible defender la descripción del sistema como sistema”.

Es de entenderse que la Metodología Sistémica Blanda de Checkland permite abordar la observación y el estudio de una situación “blanda” en los términos propuestos por la cita anterior. Con ello lo que se busca es promover o catalizar un ciclo de aprendizaje con las personas involucradas en dicha situación. Abordar las situaciones en estos términos es lo que significa “enfocarlas o pensarlas sistémicamente”.

En este sentido, Checkland y Scholes (1990) aclaran un poco más la idea de Pensamiento Sistémico sosteniendo que:

- “El pensamiento sistémico se toma muy en serio la idea de un todo que exhibe propiedades emergentes, es decir propiedades que no tienen significado en términos de las partes de dicho todo”.
- “Pensar sistémicamente es construir un todo abstracto (que a menudo se llama holon o modelo conceptual sistémico, o simplemente “modelo del sistema”) y compararlo con el mundo real percibido para aprender sobre dicho mundo. La intención detrás de este aprendizaje puede ser la de mejorar alguna parte del mundo real o simplemente querer ganar una mayor penetración o iluminación de dicho mundo”. De esta manera, el proceso de investigación de la SSM consiste en siete etapas o estadios (Checkland, 1981):
- Estadio 1- : En este estadio se pretende lograr una descripción de la situación donde se percibe la existencia de un problema, sin hacer hincapié en el problema en sí, esto es sin dar ningún tipo de estructura a la situación.

- Estadio 2- La Situación Problema Expresada: Se da forma a la situación describiendo su estructura organizativa, actividades e interrelación de estas, flujos de entrada y salida, entre otros.
- Estadio 3- Definiciones Raíz de Sistemas Pertinentes: Se elaboran definiciones de lo que, idealmente, según los diferentes “Weltanschauung” involucrados, es el sistema. La construcción de estas definiciones se fundamenta en seis factores que deben aparecer explícitos en todas ellas, estos se agrupan bajo el neumónico de sus siglas en ingles CATWOE (Bergvall-Kareborn *et al.*, 2004), a saber: consumidores, actores, proceso de transformación, Weltanschauung, poseedor y restricción del ambiente.
- Estadio 4- Confección y Verificación de Modelos Conceptuales: Partiendo de los verbos de acción presentes en las definiciones raíz, se elaboran modelos conceptuales que representen, idealmente, las actividades que, según la definición raíz en cuestión, se deban realizar en el sistema (Ramírez 1983). Existirán tantos modelos conceptuales como definiciones raíz. Este estadio se asiste de los sub-estadios 4a y 4b.
- Estadio 4a- Concepto de Sistema Formal: Este consiste en el uso de un modelo general de sistema de la actividad humana que se puede usar para verificar que los modelos construidos no sean fundamentalmente deficientes.
- Estadio 4b- Otros Pensamientos de Sistemas: Consiste en transformar el modelo obtenido en alguna otra forma de pensamiento sistémico que, dadas las particularidades del problema, pueda ser conveniente.
- Estadio 5- Comparación de los modelos conceptuales con la realidad: Se comparan los modelos conceptuales con la situación actual del sistema expresada, dicha comparación pretende hacer emerger las diferencias existentes entre lo descrito en los modelos conceptuales y lo que existe en la actualidad en el sistema.

- Estadio 6- Diseño de Cambios Deseables, Viables: De las diferencias emergidas entre la situación actual y los modelos conceptuales, se proponen cambios tendientes a superarlas, dichos cambios deben ser evaluados y aprobados por las personas que conforman el sistema humano, para garantizar con esto que sean deseables y viables.
- Estadio 7- Acciones para Mejorar la Situación Problema: Finalmente este estadio comprende la puesta en marcha de los cambios diseñados, tendientes a solucionar la situación problema, y el control de los mismos. Este estadio no representa el fin de la aplicación de la metodología, pues en su aplicación se transforma en un ciclo de continua de conceptualización y habilitación de cambios, siempre tendiendo a mejorar la situación.

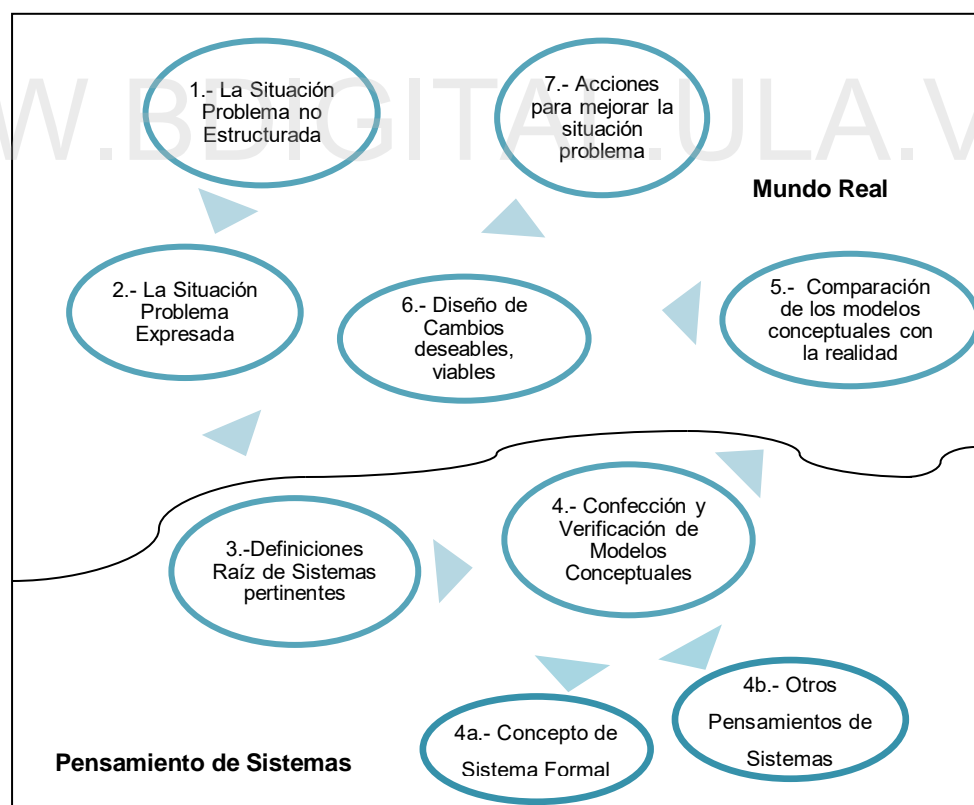


Figura 1. Representación Gráfica de la Metodología Blanda de Checkland para Sistemas de Blandos, Checkland, P. (1981).

CATWOE para problemas

El Sistema CATWOE, se utiliza principalmente con el fin de analizar las sentencias de la definición raíz, pero se puede utilizar como bloque de construcción para derivar la sentencia de la definición raíz si sabemos los elementos de CATWOE. Hay seis elementos que hacen a una definición raíz bien formulada, que se resumen en la mnemónica⁵ CATWOE. (Bergvall-Kareborn *et al.*, 2004).

- Cliente: considera a cada uno que está presto para obtener beneficios de un sistema. Si el sistema implica sacrificios tales como despidos, son víctimas deben también ser contadas como clientes.
- Actor: Los actores realizan las actividades definidas en el sistema.
- Proceso de la transformación: Esto se muestra como la conversión de la entrada de información a la producción.
- Weltanschauung: La expresión alemana para la opinión del mundo. Esta opinión del mundo hace que el proceso de la transformación sea significativo en contexto.
- Propietario: Cada sistema tiene algún propietario, quien tiene el poder para comenzar y/o para cerrar el sistema.
- Apremios ambientales: Los elementos externos que existen fuera del sistema que se toman como dados. Estos apremios incluyen políticas de organización así como materias legales y ética

Se utiliza CATWOE, como la espina dorsal para desarrollar definiciones raíz debido a que el uso de la transformación en sí misma como

⁵ Nnemónica: La palabra **mnemónica** procede del latín *mnemonīcus*. La mnemotecnia o nemotecnia es la técnica o procedimiento de asociación mental de ideas, esquemas, ejercicios sistemáticos, repeticiones, etc. para facilitar el recuerdo de algo, es decir, que es perteneciente o relativo a la memoria.(Lexicoon, 2016)

definición raíz se hace difícil de modelar. La transformación y la opinión del mundo son el centro del CATWOE. Cada actividad se puede expresar en muchas maneras, usando opiniones diferentes del mundo. Es una buena idea que diferentes puntos de vista sean utilizados para desarrollar definiciones raíz diferente. CATWOE también reconoce la necesidad de explicar lo relativo a propiedad, funcionamiento, beneficiarios, víctimas y apremios externos, que son cosas importantes a explicar en la documentación del sistema.

WWW.BDIGITAL.ULA.VE

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Tipo de Investigación

El presente trabajo, según sus objetivos, responde a una investigación de campo de carácter descriptiva. En la misma se pretende obtener los datos e información relacionada con la problemática presentada directamente de la realidad en concordancia con lo expresado por Díaz (2016) la investigación descriptiva se pregunta por la naturaleza de un fenómeno social, y su objetivo es ofrecer una definición de la realidad, examinar un fenómeno para caracterizarlo del mejor modo posible o para diferenciarlo de otro.

En tal sentido, Hurtado (2000) señala que en la investigación descriptiva se: "trata de obtener información acerca del estado actual de los fenómenos. Con ellos se logra precisar la naturaleza de la situación, tal como existe en el momento de estudio" (p. 108). Los estudios descriptivos permiten realizar un diagnóstico de la situación real estudiada, además miden de manera más bien independiente los conceptos o variables del estudio y requiere conocimiento del área que se investiga para formular las preguntas específicas que se busca responder. La descripción puede ser más o menos profunda, pero en cualquier caso se basa en la medición de uno o más atributos del fenómeno descrito.

Procedimiento

El procedimiento engloba todas las tareas que el investigador realiza con los participantes y/o las actividades que llevan a cabo los mismos durante la investigación y que serán las productoras de los datos.

La presente investigación se desarrolló en varias fases o etapas.

I Fase:

Identificación del objeto de estudio partiendo del contexto, con el fin de estructurar un marco teórico que permita fundamentar la investigación planteada. Para ello, fue necesario recurrir a fuentes bibliográficas, hemerográficas, digitales para indagar, consultar, recopilar, agrupar y organizar adecuadamente la información que se utilizó dentro de la misma. La investigación también se centró en el análisis de diferentes experiencias de formación on-line en el área de la comunicación interpersonal. En esta fase también se consideraron algunas reflexiones, análisis obtenidos de la propia experiencia del investigador. Asimismo, se seleccionó una metodología de investigación que se consideró válida aplicada a diferentes investigaciones que poseen características similares a lo que se quiere investigar.

II Fase:

Una vez revisada, analizada e interpretada la información que se seleccionó para la investigación, se comenzó a elaborar el posible instrumento que se utilizaría para la recolección de la información, el cual debe estar estructurado por los ítems necesarios para recabar los datos esenciales para constatar los objetivos planteados de la investigación.

III Fase:

Una vez obtenido el instrumento definitivo se procedió a la aplicación del mismo a los sujetos del estudio, que representan la muestra seleccionada, lo cual permite obtener una máxima representatividad y una fiabilidad de los datos obtenidos de dicha investigación.

IV Fase:

Análisis e interpretación de la información obtenida del resultado de la aplicación del instrumento a toda la muestra seleccionada. Se relaciona dicha información con los objetivos planteados en la investigación, y así

obtener respuestas a las incógnitas realizadas al principio del estudio. En general, esta fase corresponde al estudio de los resultados obtenidos por medio de la técnica de recolección de la información seleccionada con relación al enfoque metodológico adoptado en la misma.

Posteriormente, se procederá a la elaboración de conclusiones, las cuales pueden ser punto de partida para futuras investigaciones que guarden relación con el tema.

V Fase:

Se procede a la redacción del informe final, siguiendo las indicaciones de tener presente aspectos esenciales para la elaboración del mismo.

Diseño y elaboración de la encuesta

La encuesta es una técnica de recogida de datos mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de individuos. A través de las encuestas se pueden conocer las opiniones, las actitudes y los comportamientos de los ciudadanos.

La encuesta se ha realizado a través de la plataforma de Formularios de Google, la cual permite diseñar el cuestionario al gusto del investigador y volcar los datos automáticamente a una hoja de cálculo para facilitar el tratamiento y análisis de los mismos.

Dicho cuestionario se compone de 10 preguntas cerradas con varias opciones de respuestas para el personal docente, administrativo y obrero (Anexo 1) y 10 preguntas para los estudiantes (Anexo 2). Las preguntas del cuestionario han sido diseñadas en función de los objetivos que se quieren conseguir.

Implementación del Método de Peter Checkland

Estadio 1 – Situación problema no estructurado.

Durante los últimos periodos de clases en la Universidad de los Andes y específicamente en la Facultad de Ingeniería se han observado algunas debilidades en la implementación de medios de comunicación institucionales digitales o impresos. Incrementándose la deficiencia en el uso de Internet que según la información emanada por Docentes, Estudiantes, Personal Administrativo y Obreros quienes manifiestan que la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Los Andes, cuenta con una página web, cuentas en redes sociales, correo institucional, y a ninguno de estos medios de comunicación digital se les está dando el uso debido. Esto retarda los procesos administrativos y docentes, creando un estado de zozobra entre los usuarios, provocando reclamos de tipo verbal y escrito por los interesados.

Estadio 2 – Situación del problema

Objetivos a realizar

1. Establecer un programa que contribuya a fomentar en los trabajadores universitarios y en los estudiantes, una comunicación eficaz, con adecuados niveles de respeto, razonamiento y trabajo en equipo, como alternativas clave para elevar su eficiencia ante el entorno social
2. Desplegar una serie de estrategias enmarcadas en el fortalecimiento del proceso de la comunicación
3. Implementar los objetivos establecidos para lograr una comunicación e información de calidad entre todos sus representantes.

Causas principales

- Problemas de carácter administrativos

- Debilidades en el uso correcto de la comunicación.
- Se requieren elementos eficaces para relacionarse con la comunidad involucrada en el estudio.
- Requerimiento de personal capacitado para mejorar los medios electrónicos que interesan a la comunicación.
- Se evidencia ausencia de políticas de comunicación en los niveles administrativos de la Facultad, los cuales se extienden incluso hasta la biblioteca donde aún existen mecanismos obsoletos de búsqueda y buceo bibliográfico.
- El Nivel de Presupuesto asignado para comunicación es excesivamente bajo y esa falta de recursos económicos y la inexistencia de un plan de estrategias, causan la falta de liderazgo en la institución universitaria.
- No existe departamento que se imponga en mejorar condiciones y factores para mejorar obstáculos o barreras comunicacionales.
- Elementos comunes que generan desconfianza, credibilidad del discurso, evaluación prematura, temor ante los medios de comunicación social, miedo.
- Los elementos físicos que son usados en la comunicación son obsoletos o se encuentran en mal estado.
- Aun cuando la FI-ULA dispone de un sitio web, cuya dirección URL es www.ula.ve/ingenieria, la información allí publicada no está actualizada por la falta de interacción y el trabajo en equipo entre los actores (docentes, administrativos, obreros y estudiantes).

Estadio 3 – Definición y raíz del sistema pertinentes

Resolver la falta de comunicación e información confiable, importante, veraz y sustentable que afecta a la FI-ULA, la cual está conformada por una

estructura organizacional interna que incluye a personal administrativo, docente, estudiantil y obrero.

- **Problemas de carácter administrativos:** ausencia de planificación y políticas de comunicación en los niveles administrativos de la Facultad, los cuales se extienden incluso hasta la biblioteca donde aún existen mecanismos obsoletos de búsqueda y buceo bibliográfico. Además la información publicada en la página Web de la Facultad de Ingeniería no está renovada por la falta de manejo en estrategias de trabajo en equipo entre los actores (docentes, administrativos, obreros y estudiantes).
- **Problemas de carácter económico:** Falta de presupuesto que permita la adquisición de equipos de última generación así como el personal que pueda llevar a cabo un trabajo idóneo en lo que refiere a las comunicaciones.
- **Problemas de carácter Estratégico:** Ausencia de herramientas estrategias comunicacionales utiliza FI-ULA en la interrelación con el personal docente, administrativo, obrero y estudiante.

CATWOE para problemas

Es una lista de comprobación simple, para pensar. Como todas las listas de comprobación, pueden ser útiles cuando son utilizadas apropiadamente para estimular un pensamiento abierto. CATWOE se utiliza principalmente con el fin de analizar las sentencias de la definición raíz, pero se puede utilizar como bloque de construcción para derivar la sentencia de la definición raíz si sabemos los elementos de CATWOE. (Bergvall-Kareborn et. al. 2004).

- **Cliente:** Docentes, Estudiantes, Personal Administrativo y Obreros
- **Actor:** Ministerio de Educación Superior, Autoridades Universitarias.
- **Proceso de la transformación:** Elevar el nivel de comunicación e información haciéndola más confiable, veraz y sustentable mejorando

el desenvolvimiento del personal administrativo, docente, estudiantil y obrero.

- **Weltanschauung:** mejorar la opinión del personal administrativo, docente, estudiantil y obrero.
- **Propietario:** Facultad de Ingeniería de La Universidad de los Andes. FI-ULA
- **Apremios ambientales:** Todas las Escuelas de la Facultad FI-ULA y por consecuencia la Universidad de los Andes.

Estadio 4: Confección y Verificación de Modelos Conceptuales

Variables externas

- Políticas de Comunicación.
- Manejo de Presupuesto.
- Personal Capacitado.

Variables internas

- Personal administrativo, docente, estudiantil y obrero.
- Políticas de la Facultad.
- Mantenimiento de los equipos de comunicación.
- Poca innovación en el uso de medios de comunicación.
- Inversión en equipos y formación del personal.

Variables Constantes

- Bajo nivel en la calidad de la comunicación.

Estadio 5: Comparación de los modelos conceptuales con la realidad.

Es necesario mencionar que en el mundo globalizado de hoy se presenta la comunicación como una manera de solventar los grandes problemas que

emergen de las necesidades del individuo. De allí que los centros de educación superior urgen de políticas de comunicación efectiva presente en cada una de las actividades cotidianas.

Considerando que como en cualquier sistema de igualdad; es ineludible el trabajo en equipo donde converjan las grandes fuerzas laborales y formativas que permitan el logro de los objetivos. La Universidad de los Andes, es una Institución Nacional de Educación Superior, pública y autónoma, al servicio de la Nación y le corresponde colaborar en la orientación de la vida de la región andina y del país mediante su contribución intelectual en el esclarecimiento de los problemas y el desarrollo de los potenciales regionales y nacionales, realizando una función rectora en la educación, la cultura, las artes y la ciencia, como parte del Sistema Nacional de Educación Superior. Para cumplir esta misión, sus actividades se dirigen a crear, asimilar, enseñar y difundir el saber científico, tecnológico y humanístico, mediante la investigación, el desarrollo, la innovación, la docencia y la extensión, organizándose funcionalmente dentro de una estrecha coordinación con las demás instituciones del sistema a nivel nacional y de la región andina, con el fin de formar los equipos profesionales y técnicos que juzgue necesarios para el desarrollo y progreso de la Nación y la Región.

La comunicación ha ganado centralidad en las organizaciones y la universidad no es ninguna excepción. La FI-ULA, como una de las instancias de gran importancia en la formación de profesionales de la Ingeniería viene tomando en pocos años, el progresivo protagonismo del conocimiento, de las personas, de las nuevas tecnologías convirtiendo la comunicación más en escenario estratégico que en instrumento que acompaña la gestión.

Sin embargo, se presenta actualmente la evidencia de que existe poca inversión del trabajo del personal en los objetivos organizacionales relacionados con las comunicaciones , excepto por parte de la alta gerencia; la gente ve que las cosas van mal y no hace nada por evitarlo, nadie se

ofrece voluntariamente a arreglar los errores y problemas que son habitualmente ocultados y encubiertos; todos hablan de estos problemas y errores en la calle o en los pasillos con personas no implicadas en ellos, el status es más importante que la solución de los problemas.

Esto ha ocasionado malestar entre el personal Docente, Administrativo, Obrero y estudiantes de la Facultad quienes se quejan de la manera como se maneja el sistema de comunicaciones. Al no presentarse una respuesta física por parte de la alta dirección de la institución, la inconformidad de los afectados se hace notar más. En este sentido, es importante señalar que es necesario generar proyectos enmarcados en el mejoramiento de la comunicación, por cuanto la misma, comprende procesos inherentes a la relación humana, por lo cual se infiere la necesidad de mejorar las técnicas de comunicación, por cuanto se observa a nivel general, que no se da de manera eficiente debido a que el mismo, impone condiciones y factores que se transforman en verdaderos obstáculos o barreras comunicacionales

Estadio 6: Diseño de Cambios Deseables, Viables.

Toda vez que se establece el problema que presenta la FI-ULA, es necesario plantear soluciones al problema comunicacional que persiste en la Facultad que aunque dispone de un sitio web, cuya dirección URL es www.ula.ve/ingenieria, ya que la información allí publicada no está actualizada por la falta de interacción y el trabajo en equipo entre los actores. Conociendo las causas, y promoviendo soluciones, estaría la posibilidad de mejorar la problemática presentada.

Entre las soluciones que se proponen estarían:

1. Informar en tiempo real de las últimas noticias y eventos ocurren en los recintos de la FI-ULA.
2. Cumplir con los cronogramas que se estipulan a través de una planificación claramente establecida.
3. Lograr un ambiente de trabajo que se desarrolle dentro del mejor clima organizacional que permita lograr los objetivos planificados, y así desarrollar las actividades con alto sentido de competitividad y colaboración.
4. Canalizar los recursos económicos necesarios para cumplir con las actividades inherentes a mejorar la comunicación y el desenvolvimiento de las destrezas de crecimiento laboral y educativo a través de un plan de estrategias, que permitan el logro del liderazgo en la institución universitaria.
5. Resolver la falta de comunicación e información confiable, importante, veraz y sustentable que afecta a la FI-ULA.
6. Implementar estrategias comunicacionales en la FI-ULA que permitan la mejor en la interrelación con el personal docente, administrativo, obrero y estudiante.

7. Evaluar los medios de comunicación utilizan en las diferentes escuelas para mantener informado a los miembros de la comunidad de la FI-ULA.
8. Monitorear el uso de las tecnologías y medios de comunicación con la finalidad de evitar la limitación al adquirir equipos electrónicos, así como también, la intermitencia en los servicios básicos como luz e internet con la finalidad de buscar alternativas de solución con los entes pertinentes.

Estadio 7: Acciones para Mejorar la Situación Problema

1. Implementar canales de Información efectivos.
2. Realizar cronogramas de actividades.
3. Llevar a cabo talleres de sensibilización que permita crear un clima organizacional positivo.
4. Planificar, calcular, definir y canalizar recursos económicos que permitan desarrollar las actividades comunicacionales planificadas.
5. Sugerir veracidad en la información que se brinde a la comunidad FI-ULA.
6. Buscar los mecanismos que permitan renovar los medios de comunicación de la Facultad.

Población y muestra

Para conocer el término población, se hace referencia a la definición de Morles (1996) donde dice que: "...La población o universo se refiere al conjunto para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan a los elementos o unidades (personas, instituciones o cosas), a las cuales se refiere la investigación..."(p. 56). En la investigación, la población o universo queda representada por el personal que labora en los distintos

departamentos de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Los Andes, tal como se presenta en el cuadro 1.

Cuadro 2. Distribución de la población de Facultad de Ingeniería de la Universidad de Los Andes, Mérida, 2016.

Departamento	Obreros	Administrativo	Estudiantes	Docentes
Administración	43	37	0	3
Fotogrametría	0	2	0	3
CESIMO	0	0	0	3
UAPIT	3	6	0	0
Escuela Básica	1	1	0	52
Escuela De Civil	1	16	1046	47
Escuela De Eléctrica	1	9	599	47
Escuela De Química	1	28	521	28
Escuela De Mecánica	0	15	729	33
Escuela De Sistemas	0	7	695	39
Escuela De Geología	0	6	486	28
Total Facultad	50	127	4076	283

En cuanto a la muestra, Balestrini (2006), la define “como una parte de la población, un número de individuos u objetos seleccionados científicamente, cada uno de los cuales es un elemento del universo” (p. 34).

Con el fin de obtener el tamaño exacto representativo se utilizó la fórmula del muestreo aleatorio proporcional presentada por Sierra (2007), tomando un nivel de confianza del 95% ($Z = 1,96$), un error de muestreo de $= 0,08$, y una varianza proporcional estimada de $p = 0.5$ y $q = 0.5$, quedando integrada la fórmula para cada estrato así:

$$n = \frac{Z^2 N p q}{e^2 (N - 1) + Z^2 p q}$$

Se obtuvo:

Muestra de Obreros	n= 38
Muestra Administrativos	n= 69
Muestra de Estudiantes	n= 145
Muestra Docentes	n= 99
Total	n= 351

Análisis de los datos

Al obtener los resultados en el instrumento aplicado, los datos se ordenan, codifican y tabulan determinando las frecuencias y porcentajes de las respuestas dadas. Los datos para su mayor comprensión son presentados en cuadros con su respectiva gráfica.

Se hace un análisis descriptivo utilizando las técnicas de la estadística descriptiva, con el propósito de determinar conclusiones y recomendaciones pertinentes sobre la forma de comunicación e información en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Los Andes.

Presentación y análisis de resultados

A continuación se exponen los resultados de la investigación, al aplicar los instrumentos mediante información suministrada por las personas que participaron en la encuesta un total de 351,, con ayuda de la aplicación de google llamada Google Forms, vía internet mediante correo electrónico, y publicaciones en las redes sociales de la dirección url del formulario, donde se obtuvo información relacionada con la forma de comunicación e información en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Los Andes.

A continuación se detalla:

Resultados Objetivo: Diagnosticar los canales actuales de comunicación e información existentes en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Los Andes.

De acuerdo al formulario aplicado en la pregunta 1.- Seleccione de las siguientes opciones a cual (es) Dependencia (as) pertenece de la Facultad de Ingeniería. Tal como se aprecia en el cuadro 3, del total del personal administrativo (69), el 79,7% pertenecen al área de Administración, el 8,7% es personal administrativo en Geomática, el 8,6% en Orefi y el 2,8% labora en el Centro de Sistemología Interpretativa.

En cuanto al personal Docente del total (99) 24,2% labora en Sistemas; el 15,2% tiene varias asignaturas de diferentes departamentos (Civil, Mecánica, Eléctrica, Química, Geológica, Básica, Sistemas, Decanato, Posgrado, Orefi, Administración, Taller de Publicaciones, Centro de Sistemología Interpretativa, Geomática); seguido de los docentes que laboran en el Departamento de Civil, y el 11,1% de Química. En relación al personal obrero, del total (38), el 84,2% seleccionó la Unidad de Servicio; mientras que el 15,8% laboran en la vigilancia.

Cuadro 3. Distribución del personal docente, administrativo y obrero según Dependencia, de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Los Andes, Mérida, 2016.

Dependencia		Administrativo	Docente	Obrero	Total
Centro de Sistemología Interpretativa	F	2	3	0	5
	%	2,8	3,0	0,0	2,4
Administración	F	55	0	0	55
	%	79,7	0,0	0,0	26,7
Básica	F	0	6	0	6
	%	0,0	6,1	0,0	2,9
Civil	F	0	14	0	14
	%	0,0	14,1	0,0	6,8
Civil, Administración	F	0	2	0	2
	%	0,0	2,0	0,0	1,0
Eléctrica	F	0	10	0	10
	%	0,0	10,1	0,0	4,9

Geológica	F	0	8	0	8
	%	0,0	8,1	0,0	3,9
Geomática	F	6	0	0	6
	%	8,7	0,0	0,0	2,9
Mecánica	F	0	5	0	5
	%	0,0	5,1	0,0	2,4
Orefi	F	6	0	0	6
	%	8,6	0,0	0,0	8,6
Posgrado	F	0	1	0	1
	%	0,0	1,0	0,0	,5
Química	F	0	11	0	11
	%	0,0	11,1	0,0	5,3
Sistemas	F	0	24	0	24
	%	0,0	24,2	0,0	11,7
Unidad de Servicio	F	0	0	32	32
	%	0,0	0,0	84,2	15,5
Varias	F	0	15	0	15
	%	0,0	15,2	0,0	7,3
Vigilancia	F	0	0	6	6
	%	0,0	0,0	15,8	2,9
Total	F	69	99	38	206
	%	100,0	100,0	100,0	100,0

En cuanto a la pregunta 2.- ¿Está de acuerdo usted que la comunicación y la información sea algo relevante para las organizaciones?, el 100% manifestó que si está de acuerdo.

En el cuadro 4 y gráfico 1, se presentan los resultados obtenidos en la pregunta 3.- ¿Usted posee acceso a internet fuera de la Facultad de Ingeniería?, tal como se aprecia el 93% manifestó que Si, mientras que un 6,8% dijo que no.

Es necesario destacar que el uso de Internet se ha expandido tanto, que se ha convertido en una gran fuente de información en cualquier nivel en el que se desempeñe el individuo, esto se puede comprobar cuando el 100 por ciento de los encuestados encuentran el Internet como un importante medio para transmitir la información de manera integral, significando esto la importancia de que cualquier institución esté conectada a esta red mundial a través de una página que le permita interactuar con su medio ambiente.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, Hedrick (2000), señala que la gran rapidez con la que Internet se ha expandido y popularizado en los últimos años el internet, ha supuesto una revolución muy importante en el mundo de las comunicaciones, llegando a causar cambios en muchos aspectos de la sociedad. Lo que se conoce hoy como Internet es en realidad un conjunto de redes independientes (de área local y área extensa) que se encuentran conectadas entre sí, permitiendo el intercambio de datos y constituyendo por lo tanto una red mundial que resulta el medio idóneo para el intercambio de información, distribución de datos de todo tipo e interacción personal con otras personas.

Cuadro 4. Distribución del personal docente, administrativo y obrero según Acceso a internet, de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Los Andes, Mérida, 2016.

		Administrativo	Docente	Obrero	Total
NO	F	0	8	6	14
	%	0,00	3,90	2,90	6,80
SI	F	69	91	32	192
	%	33,50	44,20	15,50	93,20
Total	F	69	99	38	206
	%	33,50	48,10	18,40	100,00

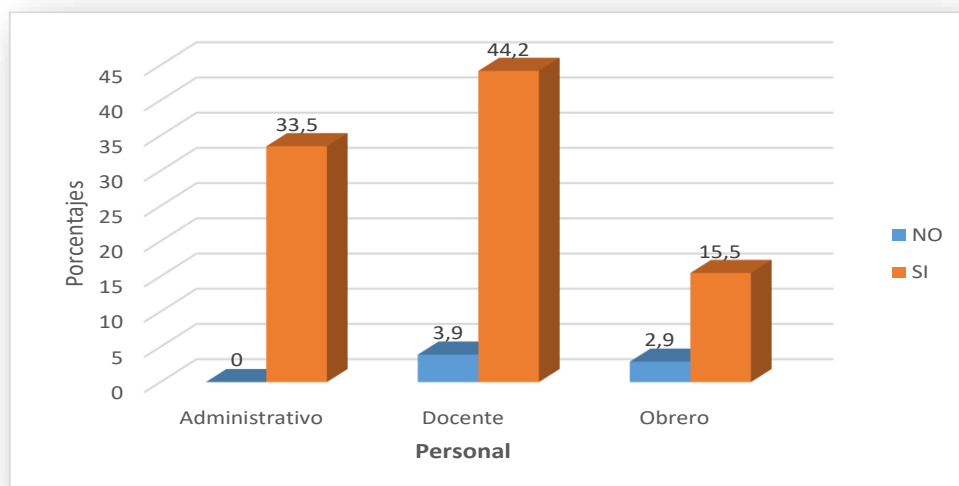


Gráfico 1. Acceso a internet fuera de la Facultad de Ingeniería. Fuente propia.

Cuadro 5. Distribución del personal docente, administrativo y obrero según Tipo de medios de comunicación, de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Los Andes, Mérida, 2016.

		Administrativo	Docente	Obrero	Total
Internet	F	0	6	0	6
	%	0,00	6,10	0,00	2,90
Memorándum	F	0	2	0	2
	%	0,00	2,00	0,00	1,00
Ninguno	F	11	28	20	59
	%	15,90	28,30	52,60	28,60
Periódico	F	0	0	9	9
	%	0,00	0,00	23,70	4,40
Publicaciones	F	34	15	0	49
	%	49,30	15,20	0,00	23,80
Publicaciones, periódico	F	24	5	0	29
	%	34,80	5,10	0,00	14,10
Publicaciones, revista	F	0	1	0	1
	%	0,00	1,00	0,00	0,50
Publicaciones, revista, periódico	F	0	33	3	36
	%	0,00	33,40	7,90	17,40
Redes sociales	F	0	3	0	3
	%	0,00	3,00	0,00	1,50
Revista	F	0	3	0	3
	%	0,00	3,00	0,00	1,50
Revista, periódico	F	0	3	6	9
	%	0,00	3,00	15,80	4,40
Total	F	69	99	38	206
	%	100,00	100,00	100,00	100,00

En el cuadro 5 se aprecian las respuestas obtenidas en la pregunta 4.- ¿Qué tipo de medios de comunicación utilizan en su departamento para mantenerlo informado de las últimas noticias o eventos?, a nivel de impresos, se destaca que para el 28,6% del personal docente, administrativo y obrero no hay ninguno, el porcentaje restante se ubica entre memorándum, periódicos, publicaciones y revistas; algunos docentes indicaron además como material impreso el internet (6,1%) y las redes sociales (3%).

En cuanto a material digital, el 100% del personal señaló entre el Facebook, Twitter, Correo Electrónico, Página Web.

En la pregunta 5.- ¿A qué temas está relacionada la información que encuentra en los medios de comunicación que se utilizan en su dependencia? la mayoría del personal señaló entre las opciones: Actividades, BIACI, Calendario Oficial, Consejos de Escuela, Comedor, Departamentos, Publicaciones. Algunos señalaron las opciones Estudiantes de Pregrado, Graduandos, Inducción y Servicio Comunitario, Inscripciones.

Cuadro 6. Distribución del personal docente, administrativo y obrero según Evaluar la información publicada en la Dependencia, de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Los Andes, Mérida, 2016.

		Administrativo	Docente	Obrero	Total
Buena	F	13	34	12	59
	%	18,80	34,30	31,60	28,60
Excelente	F	6	3	3	12
	%	8,70	3,00	7,90	5,80
Mala	F	9	15	20	44
	%	13,00	15,20	52,60	21,40
Regular	F	41	47	3	91
	%	59,40	47,50	7,90	44,20
Total	F	69	99	38	206
	%	100,00	100,00	100,00	100,00

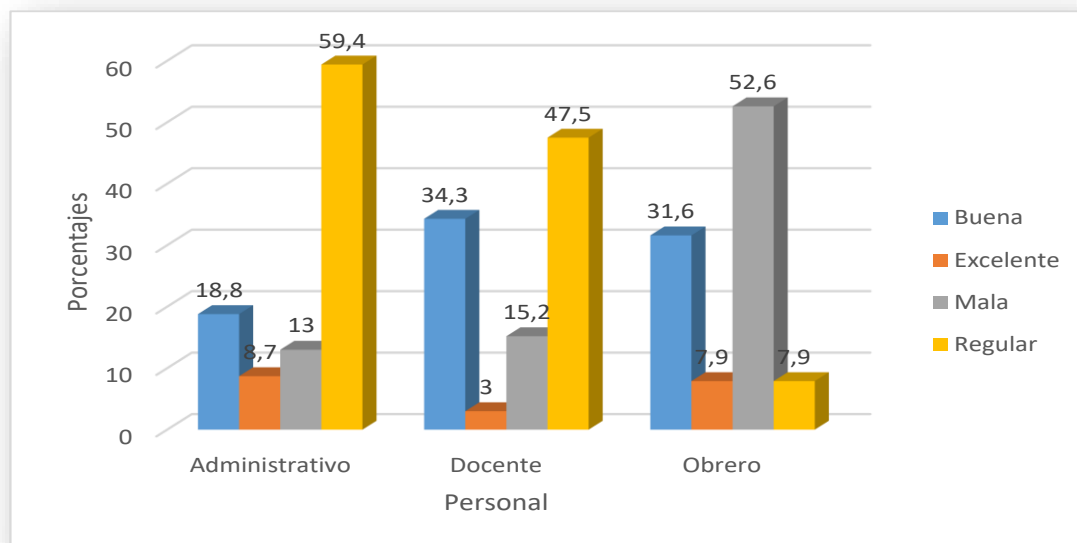


Gráfico 2. Evaluar la información publicada en la Dependencia. Fuente propia.

En el cuadro 6 y gráfico 2, se aprecian las respuestas obtenidas en la pregunta 6.- ¿Cómo evaluaría la información publicada en los medios de comunicación por la Facultad de Ingeniería y por su dependencia? En relación a la dependencia; del total del personal administrativo el 59,4% señaló la categoría regular, aunque un 18,8% marcó la categoría buena; el 13% del personal administrativo dijo que la información publicada era mala.

En cuanto al personal docente, el 47,5% dijo que era regular; en contraste con un 34,3% que señaló la categoría buena. Para el personal obrero el mayor porcentaje, 52,6% dijo que la información en la dependencia era mala, en contraste con un 31,6% que señaló la categoría buena. Solo para el 5,5% de todo el personal la información publicada en los medios de comunicación por la dependencia es excelente.

Cuadro 7. Distribución del personal docente, administrativo y obrero según Evaluar la información publicada en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Los Andes, Mérida, 2016.

		Administrativo	Docente	Obrero	Total
Buena	F	9	23	0	32
	%	13	23,2	0	15,5
Mala	F	17	26	20	63
	%	24,6	26,3	52,6	30,6
Regular	F	43	50	18	111
	%	62,3	50,5	47,4	53,9
Total	F	69	99	38	206
	%	100	100	100	100

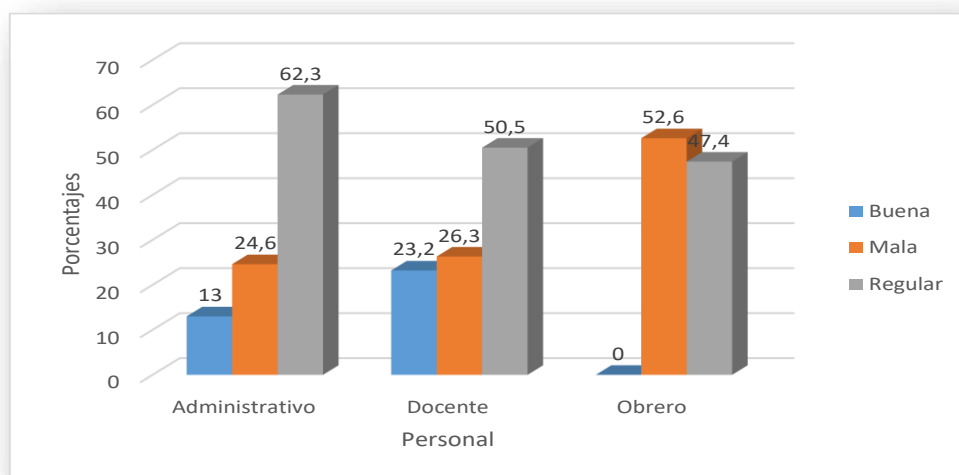


Gráfico 3. Evaluar la información publicada en la Facultad. Fuente propia.

En el cuadro 7, gráfico 3, se presentan los datos obtenidos sobre la evaluación de la información publicada en los medios de comunicación a nivel de la Facultad, se encontró que para el 62,3% del personal administrativo la información es regular, para el 24,6% es mala. Del personal docente para el 50,5% la información a nivel de la Facultad es regular y para el 26,3% es mala, aunque para el 23,2% es buena. Mientras por parte del personal obrero el 52,6% señaló que la información es mala y para el porcentaje restante (47,4) es regular. Ninguno de los miembros del personal que conformaron la muestra señaló la categoría excelente.

Cuadro 8. Distribución del personal docente, administrativo y obrero según Tiempo que debería ser actualizada la información en la Dependencia, de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Los Andes, Mérida, 2016.

		Administrativo	Docente	Obrero	Total
Diariamente	F	60	72	32	164
	%	87	72,7	84,2	79,6
Semanalmente	F	9	27	6	42
	%	13	27,3	15,8	20,4
Total	F	69	99	38	206
	%	100	100	100	100

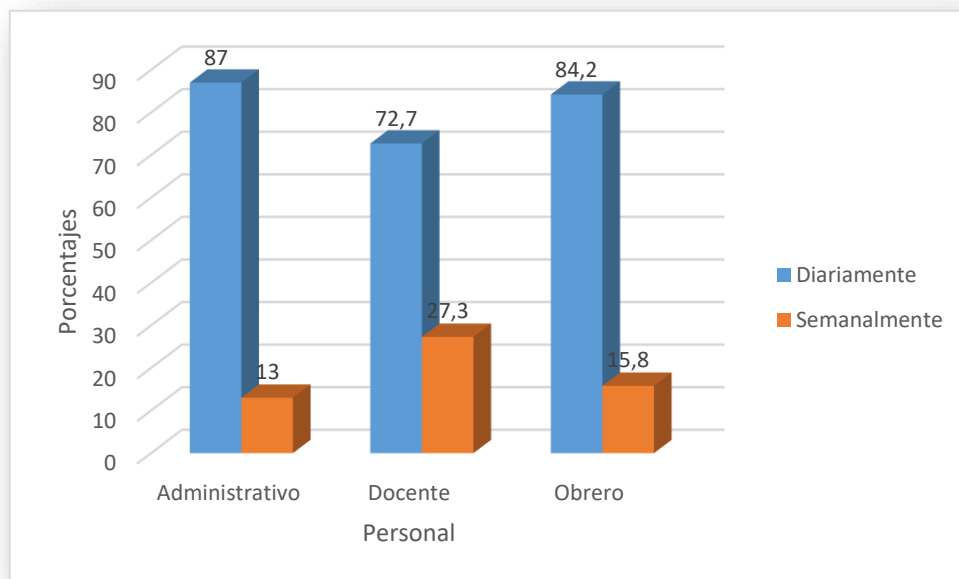


Gráfico 4. Tiempo que debería ser actualizada la información en la Dependencia. Fuente propia.

En el cuadro 8 y gráfico 4, se presentan las respuestas obtenidas en la pregunta 7.- ¿Cada cuánto tiempo cree que debería ser actualizada la información de los medios de comunicación de la Facultad de Ingeniería y de su dependencia? En cuanto a la Dependencia, el 87% del personal administrativo señaló que diariamente, el resto indicó que semanalmente; mientras que del personal docente el 72,7% indicó que la información se debe dar diariamente en la dependencia; igualmente el 84,2% del personal obrero señaló esta categoría.

Cuadro 9. Distribución del personal docente, administrativo y obrero según Tiempo que debería ser actualizada la información en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Los Andes, Mérida, 2016.

		Administrativo	Docente	Obrero	Total
Diariamente	F	30	62	21	113
	%	43,5	62,6	55,3	54,9
Mensualmente	F	0	5	0	5

	%	0	5,1	0	2,4
Quincenalmente	F	0	2	0	2
	%	0	2	0	1
Semanalmente	F	39	30	17	86
	%	56,5	30,3	44,7	41,7
Total	F	69	99	38	206
	%	100	100	100	100

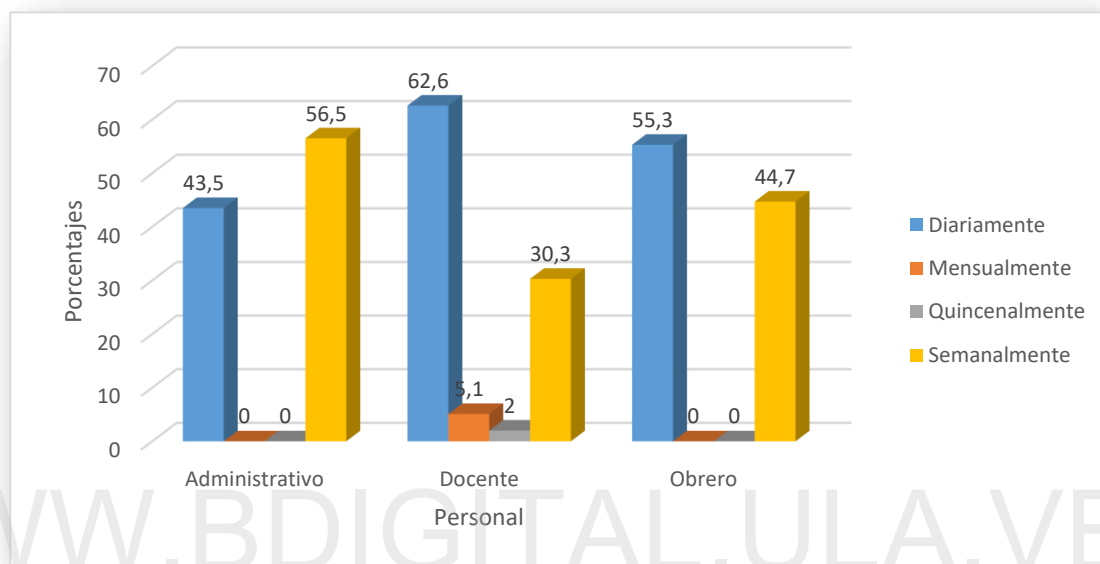


Gráfico 5. Tiempo que debería ser actualizada la información en la Facultad. Fuente propia.

En el cuadro 9 y gráfico 5, se presentan las respuestas obtenidas en la pregunta 7, en cuanto a la Facultad, el 43,5% del personal administrativo señaló que diariamente, mientras que el 56,5% dijo que semanalmente; mientras que del personal docente el 62,6% indicó que la información se debe dar diariamente en la Facultad; aunque para el 30,3% dijo que semanalmente, un 5,1% sugiere que la información se dé mensualmente y para un 2% quincenalmente. Para el 55,3% del personal obrero señaló la categoría diariamente, para el 41,7% se debería dar semanalmente.

Respecto a la pregunta 8.- ¿Qué medio de comunicación cree usted que es el adecuado para recibir la información de la Facultad de Ingeniería y de su

dependencia?, la mayoría del personal indicó que tanto a nivel de la Dependencia como de la Facultad se deben utilizar las Redes Sociales, Periódicos, Revistas, Carteleras; así como la internet y el whatsapp.

En cuanto a la pregunta 9.- ¿Sobre qué temas le gustaría encontrar información en los medios de comunicación de la Facultad de Ingeniería y de su dependencia? La mayoría indicó tanto a Estudiantes de Pregrado, Graduandos, Inducción y Servicio Comunitario, Inscripciones, Comedor, como BIACI, Calendario Oficial, Departamentos, Consejos de Escuela, Publicaciones y Actividades.

Cuadro 10. Distribución del personal docente, administrativo y obrero según Información actualizada y veraz en la Dependencia, Facultad de Ingeniería de la Universidad de Los Andes, Mérida, 2016.

		Administrativo	Docente	Obrero	Total
Actualizada	F	31	40	15	86
	%	44,9	40,4	39,5	41,7
Veraz	F	18	11	6	35
	%	26,1	11,1	15,8	17
Veraz, Actualizada	F	0	20	0	20
	%	0	20,2	0	9,7
Ninguna de las dos	F	0	1	0	1
	%	0	1	0	0,5
Otro	F	20	27	17	64
	%	29	27,3	44,7	31,1
Total	F	69	99	38	206
	%	100	100	100	100

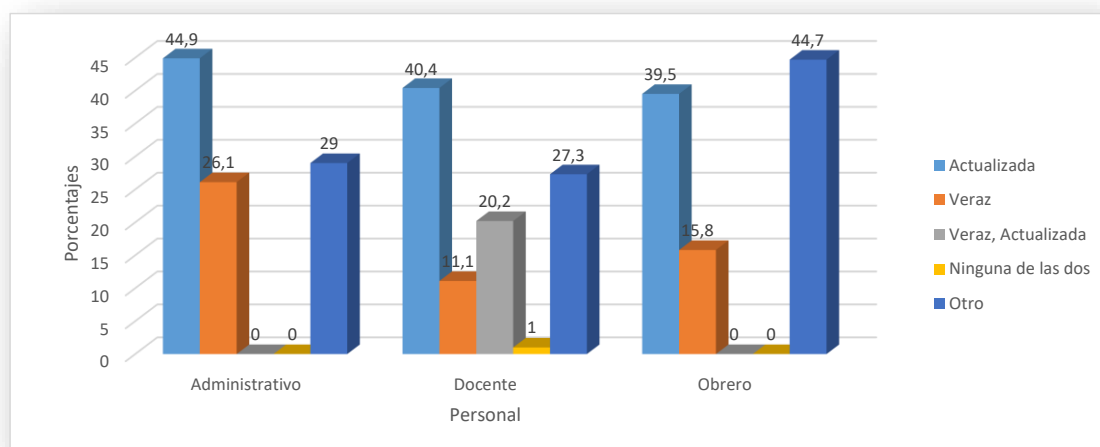


Gráfico 6. Información actualizada y veraz en la Dependencia. Fuente propia.

En el cuadro 10 y gráfico 6, se presenta las respuestas obtenidas en la pregunta 10.- ¿Cree usted que la información que recibe por parte de la Facultad de Ingeniería y de su dependencia es actualizada y veraz? La mayoría indicó que la información es actualizada (41,7%); no obstante, el 29% del total del personal administrativo indicó Otro, refiriendo que proviene de fuentes no confiables, que es deficiente, desactualizada, escasa, lenta, mala; un 27,3% de los docentes contestó igual, así como el 44,7% del personal obrero.

Cuadro 11. Distribución del personal docente, administrativo y obrero según Información actualizada y veraz en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Los Andes, Mérida, 2016.

		Administrativo	Docente	Obrero	Total
Actualizada	F	25	22	6	53
	%	36,2	22,2	15,8	25,7
Veraz	F	17	9	6	32
	%	24,6	9,1	15,8	15,5
Veraz, Actualizada	F	0	23	0	23
	%	0	23,2	0	11,2
Ninguna de las dos	F	0	1	0	1
	%	0	1	0	0,5
Otro	F	27	44	26	97

	%	39,1	44,4	68,4	47,1
Total	F	69	99	38	206
	%	100	100	100	100

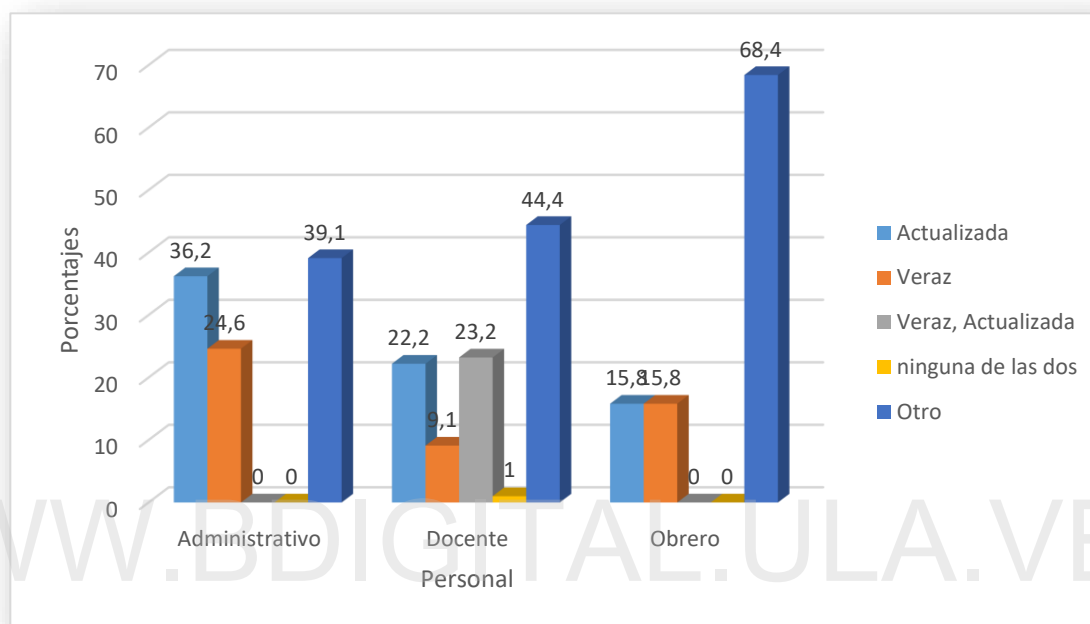


Gráfico 7. Información actualizada y veraz en la Facultad. Fuente propia.

De igual manera, se observa en el cuadro 11 y gráfico 7, las respuestas obtenidas en la pregunta 10, a nivel de la Facultad, donde la mayoría del personal indicó que la información no es actualizada y veraz; sino que para la mayoría, es decir, el 47,1% del total de la muestra del personal administrativo, docente y obrero colocó que es de boca en boca, deficiente, desactualizada, pésima, tardía, inoportuna, lenta, mala fuente, la información que recibe por parte de la Facultad de Ingeniería y de su dependencia.

Cuadro 12. Distribución de la muestra de estudiantes según Dependencia, de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Los Andes, Mérida, 2016.

Dependencia	Frecuencia	Porcentaje
Civil	31	13,6
Eléctrica	24	10,5
Geológica	15	6,6
Mecánica	28	12,3
Química	38	16,7
Sistemas	92	40,4
Total	228	100

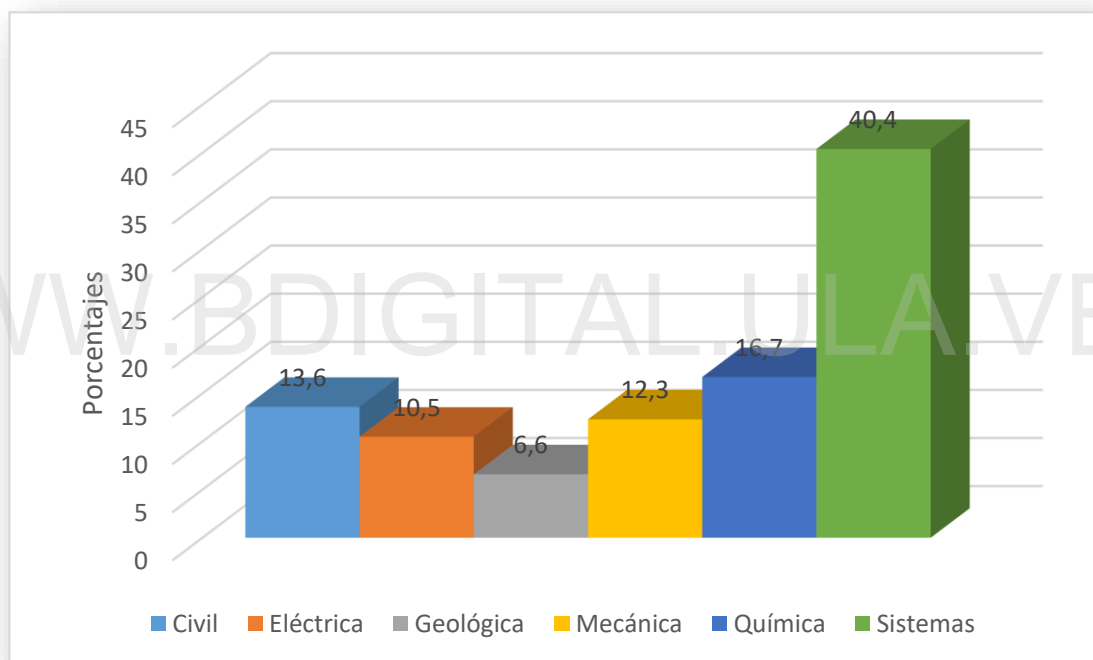


Gráfico 8. Distribución de la muestra de estudiantes según Dependencia.
Fuente propia.

En cuanto a la muestra de estudiantes, el cuestionario fue respondido por un total de 228 estudiantes, 83 más de lo establecido en el muestreo, considerando que da mayor veracidad a la investigación el que su tamaño sea mayor, se procedió a analizar todos los datos obtenidos, encontrando tal como se presenta en el cuadro 12 y gráfico 8, que el 40,4% pertenecen a la

Escuela de Sistemas, seguido por un 16,7% de la Escuela de Química, un 13,6% a la de Civil, el 12,3% a la de Mecánica.

Cuadro 13. Distribución dela muestra de estudiantes según comunicación y la información sea algo relevante, de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Los Andes, Mérida, 2016.

	Frecuencia	Porcentaje
NO	8	3,5
SI	220	96,5
Total	228	100

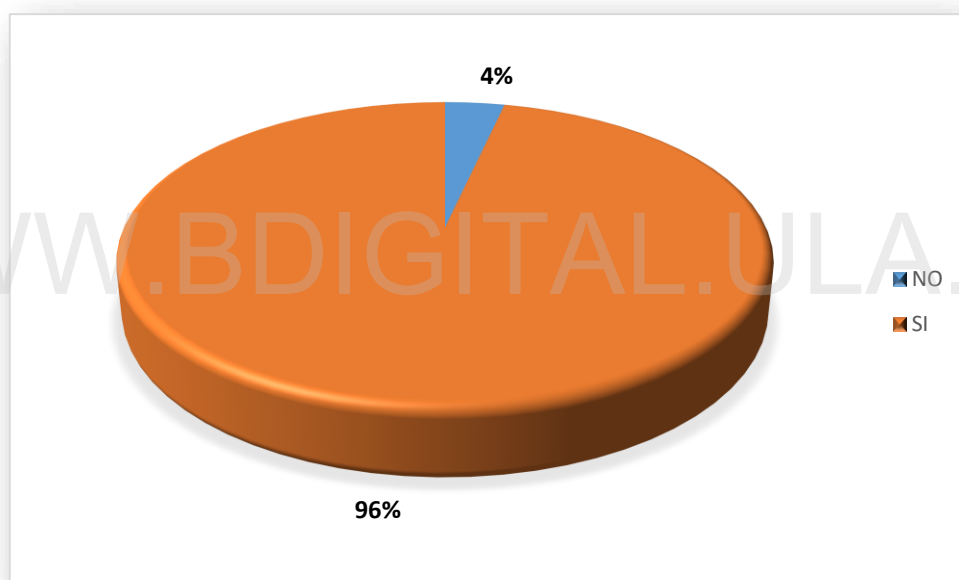


Gráfico 9. Comunicación y la información relevante. Fuente propia.

En el cuadro 13 y gráfico 9 se presentan los resultados a la pregunta 2.- ¿Está de acuerdo usted que la comunicación y la información sea algo relevante para las organizaciones?, realizada al grupo de estudiantes en la cual el 96,5% contestó si estar de acuerdo, mientras un 3,5% dijo que no está de acuerdo que la comunicación y la información sea algo relevante para las organizaciones.

Cuadro 14. Distribución de la muestra de estudiantes según Acceso a internet, de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Los Andes, Mérida, 2016.

	Frecuencia	Porcentaje
NO	17	7,5
SI	211	92,5
Total	228	100

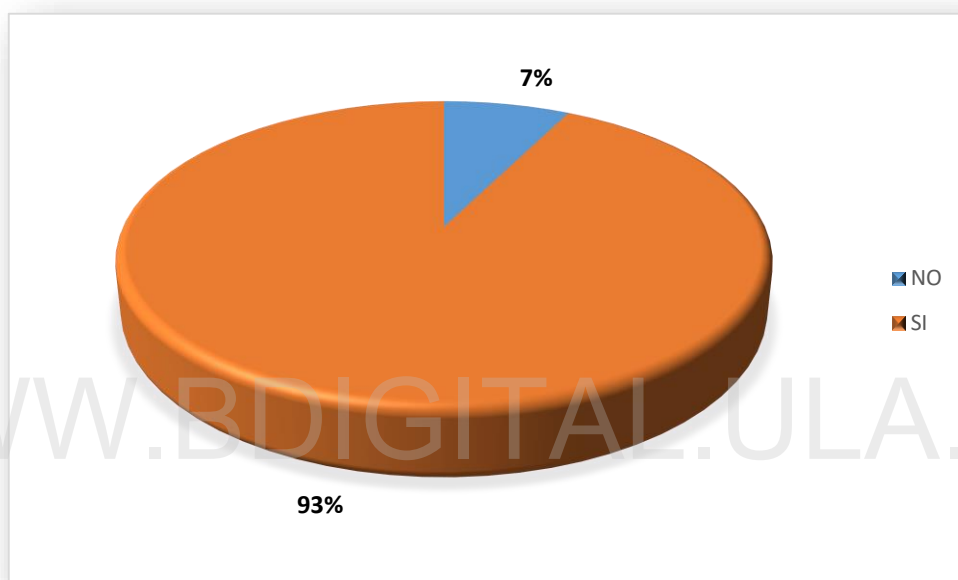


Gráfico 10. Acceso a internet fuera de la Facultad de Ingeniería. Fuente propia.

En el cuadro 14 y gráfico 10, se presentan los resultados obtenidos en la pregunta 3.- ¿Usted posee acceso a internet fuera de la Facultad de Ingeniería?, tal como se aprecia el 93% de los estudiantes manifestó que Si, mientras que un 7% dijo que no.

En relación a la pregunta 4.- ¿Qué tipo de medios de comunicación utilizan en su escuela para mantenerlo informado de las últimas noticias o eventos?, a nivel de impresos, para el 51,3% de los estudiantes no hay ninguno, el

porcentaje restante se ubica entre avisos, afiches, cartelera, internet, periódico, publicaciones, papeles en las carteleras y a veces los profesores comentan sobre eso.

En cuanto a material digital, el 100% del personal señaló entre el Facebook, Twitter, Correo Electrónico, Página Web y a veces mediante grupos de whatsapp.

En la pregunta 5.- ¿A qué temas está relacionada la información que encuentra en los medios de comunicación que se utilizan en su escuela? la mayoría de los estudiantes señaló entre las opciones: Actividades, BIACI, Calendario Oficial, Consejos de Escuela, Comedor, Departamentos, Publicaciones. Algunos señalaron las opciones Estudiantes de Pregrado, Graduandos, Inducción y Servicio Comunitario, Inscripciones.

Cuadro 15. Distribución de la muestra de estudiantes según Evaluar la información publicada en la Dependencia, de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Los Andes, Mérida, 2016.

	Frecuencia	Porcentaje
Buena	77	33,8
Excelente	13	5,7
Mala	55	24,1
Regular	83	36,4
Total	228	100

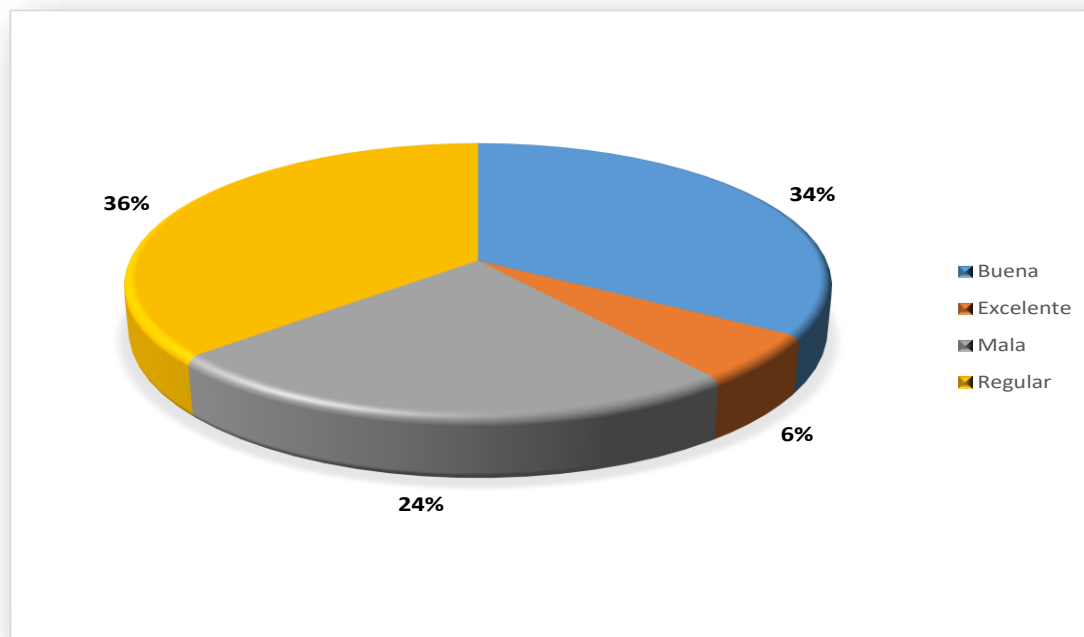


Gráfico 11. Evaluar la información publicada en la Escuela. Fuente propia.

En el cuadro 15 y gráfico 11, se aprecian las respuestas obtenidas en la pregunta 6.- ¿Cómo evaluaría la información publicada en los medios de comunicación por la Facultad de Ingeniería y por su escuela?; del total de estudiantes el 36,4% señaló la categoría regular, aunque un 33,8% marcó la categoría buena; el 24,1% dijo que la información publicada era mala.

Cuadro 16. Distribución de la muestra de estudiantes según Evaluar la información publicada en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Los Andes, Mérida, 2016.

	Frecuencia	Porcentaje
Buena	61	26,8
Excelente	2	0,9
Mala	40	17,5
Regular	125	54,8
Total	228	100

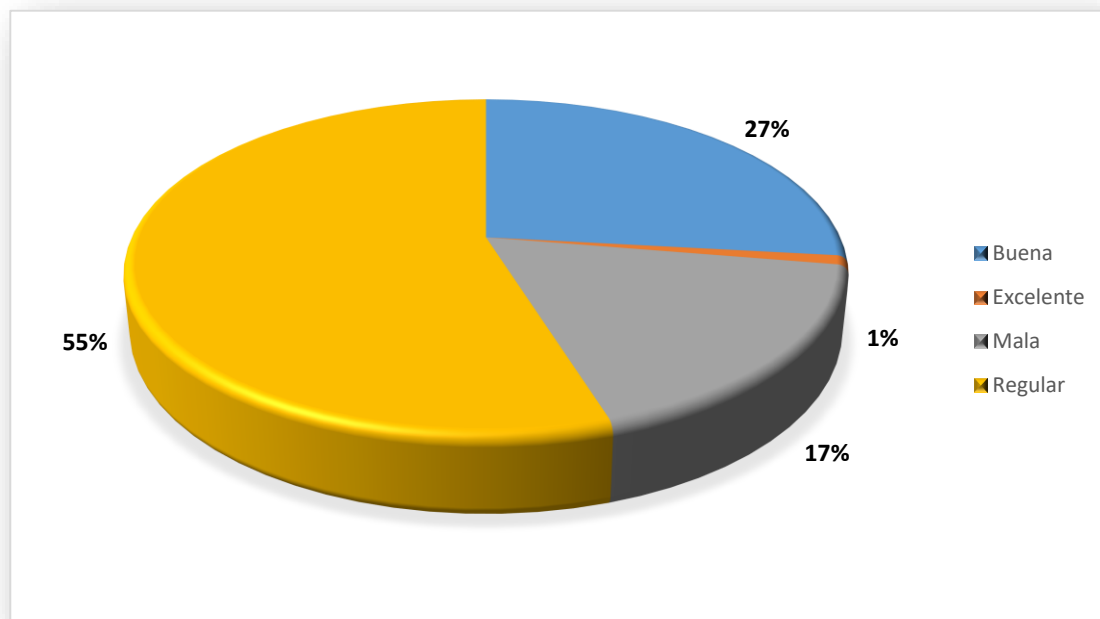


Gráfico 12. Evaluar la información publicada en la Facultad. Fuente propia.

En el cuadro 16, gráfico 12, se presentan los datos obtenidos sobre la evaluación de la información publicada en los medios de comunicación a nivel de la Facultad, se encontró que para el 55% de los estudiantes la información es regular, para el 27% es buena, mientras 17% señaló que la información es mala y para el porcentaje restante (1%) es excelente.

Cuadro 17. Distribución de la muestra de estudiantes según Tiempo que debería ser actualizada la información en la Escuela, de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Los Andes, Mérida, 2016.

	Frecuencia	Porcentaje
Diariamente	124	54,4
Mensualmente	2	0,9
Quincenalmente	9	3,9
Semanalmente	92	40,4
Trimestralmente	1	0,4
Total	228	100

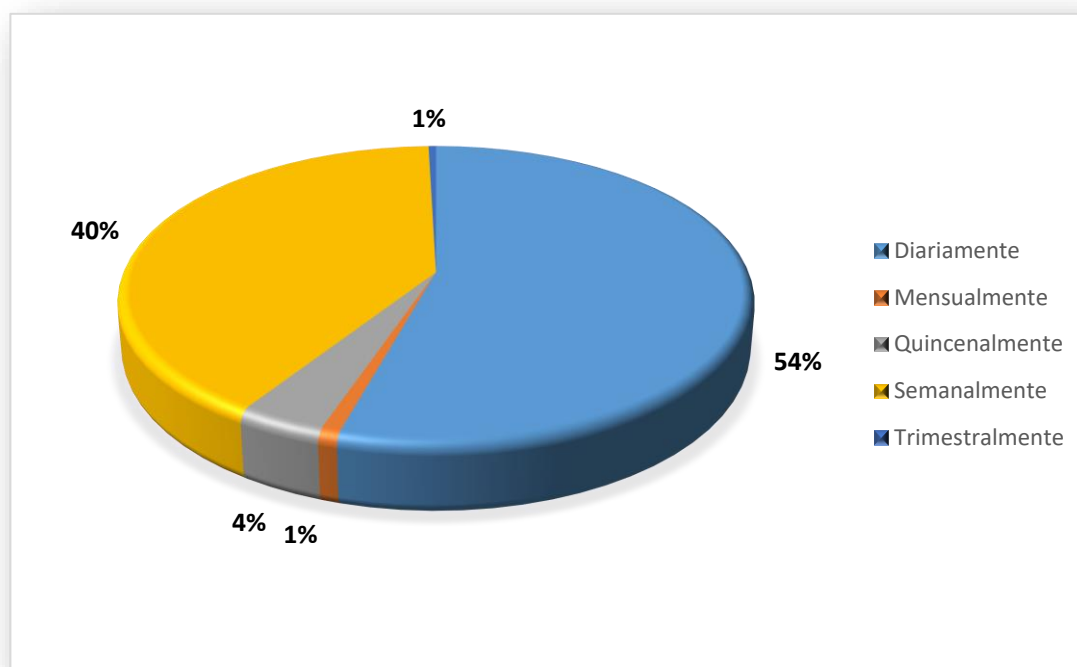


Gráfico 13. Tiempo que debería ser actualizada la información en la Escuela.
Fuente propia.

En el cuadro 17 y gráfico 13, se presentan las respuestas obtenidas en la pregunta 7.- ¿Cada cuánto tiempo cree que debería ser actualizada la información de los medios de comunicación de la Facultad de Ingeniería y de su escuela? En cuanto a Escuela, el 54% cree que diariamente, el 40% indicó semanalmente, un 4% indicó quincenalmente y el 2% restante indicó que mensualmente con 1% y trimestralmente con el otro 1%.

Cuadro 18. Distribución de la muestra de estudiantes según Tiempo que debería ser actualizada la información en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Los Andes, Mérida, 2016.

	Frecuencia	Porcentaje
Diariamente	159	69,7
Mensualmente	2	0,9
Quincenalmente	8	3,5
Semanalmente	59	25,9
Total	228	100

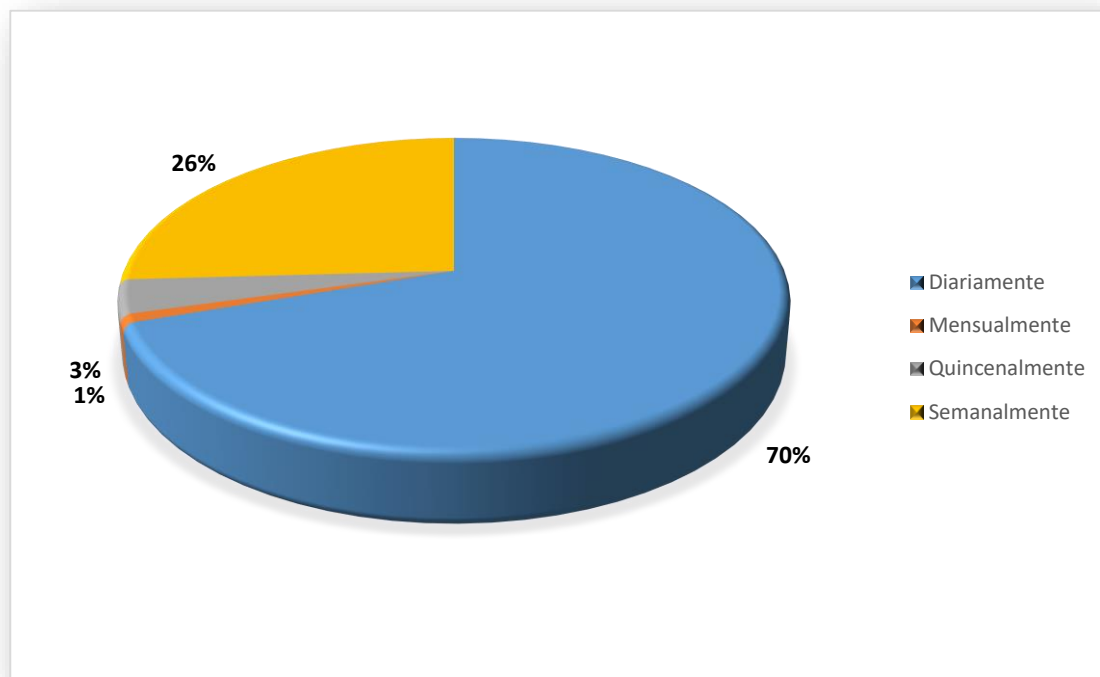


Gráfico 14. Tiempo que debería ser actualizada la información en la Facultad.
Fuente propia.

En el cuadro 18 y gráfico 14, se presentan las respuestas obtenidas en la pregunta 7, en cuanto a la Facultad, el 70% de los estudiantes señaló que diariamente, mientras que el 26% dijo que semanalmente, el 3% quincenalmente y el 1% restante señaló que mensualmente la información se debe dar en la Facultad.

Respecto a la pregunta 8.- ¿Qué medio de comunicación cree usted que es el adecuado para recibir la información de la Facultad de Ingeniería y de su escuela?, la mayoría de los estudiantes indicó que tanto a nivel de la Escuela como de la Facultad se deben utilizar las redes sociales, periódicos, revistas, carteleros y el whatsapp.

En cuanto a la pregunta 9.- ¿Sobre qué temas le gustaría encontrar información en los medios de comunicación de la Facultad de Ingeniería y de

su escuela? La mayoría indicó tanto a Estudiantes de Pregrado, Graduandos, Inducción y Servicio Comunitario, Inscripciones, Comedor, como BIACI, Calendario Oficial, Departamentos, Consejos de Escuela, Publicaciones y Actividades.

Cuadro 19. Distribución de la muestra de estudiantes según Información actualizada y veraz en la Escuela, Facultad de Ingeniería de la Universidad de Los Andes, Mérida, 2016.

	Frecuencia	Porcentaje
Actualizada	78	34,2
Otro	27	11,8
Veraz	96	42,1
Veraz, Actualizada	27	11,8
Total	228	100,0

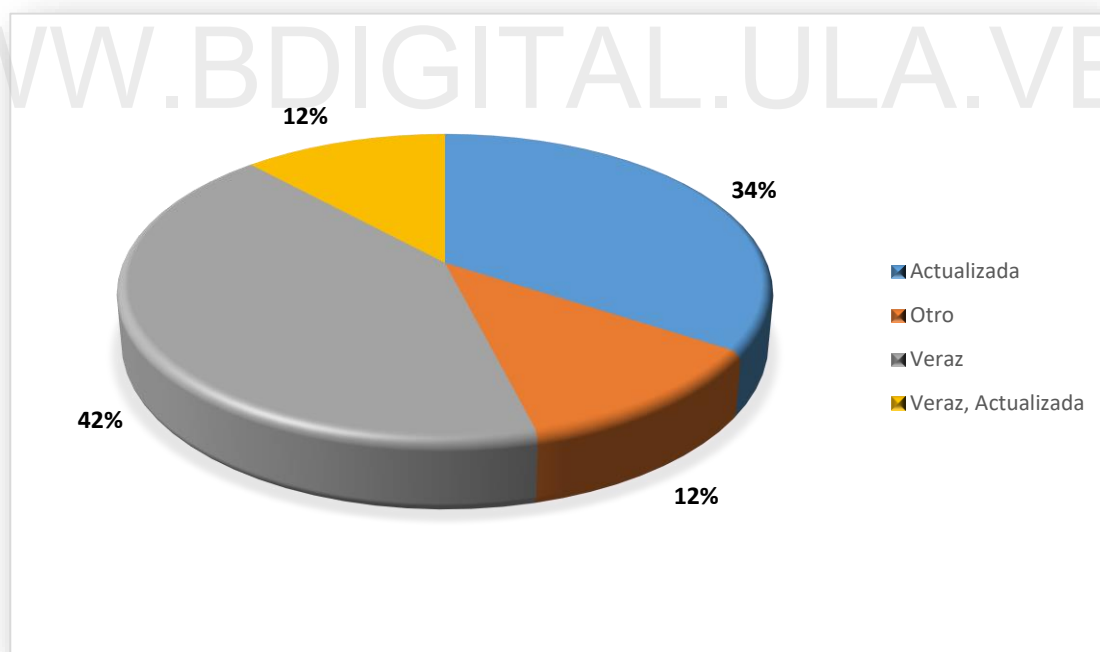


Gráfico 15. Información actualizada y veraz en la Escuela. Fuente propia.

En el cuadro 19 y gráfico 15, se presenta las respuestas obtenidas en la pregunta 10.- ¿Cree usted que la información que recibe por parte de la Facultad de Ingeniería y de su escuela es actualizada y veraz? La mayoría indicó que la información es veraz (42,1%) y un 34,2% dijo que era actualizada, no obstante, para el 11,8% del total de la muestra de estudiantes indicó Otro, destacándose algunas acotaciones como: dejan algunas informaciones que me interesan por fuera, desactualizada, es difícil encontrar calendario oficial, es muy mala, no dan información relevante y definitivamente no es veraz, falta información siempre.

Con respecto a la facultad se obtuvo que el 49% piensa que la información es veraz, el 41% actualizada y el 10% escogió la opción otro y entre las respuestas que se obtuvieron con esta opción estaban: prácticamente no da información alguna, la información no llega a todos los estudiantes, no actualizan rápidamente la información sino tiempo después, no es constante, no hay casi información. No, la información que se obtiene es atrasada.

DISEÑO Y PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATEGICO COMUNICACIONAL PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN Y LA INFORMACION EN LA FACULTAD DE INGENIERIA DE LA UNIVERSIDAD DE LOS ANDES.

El presente Plan Estratégico surge de la necesidad que mediante el proceso de investigación, así como el análisis y recolección de datos previos se pudo conocer la inexistencia de una comunicación e información efectiva en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Los Andes (FI-ULA), del mismo modo, el cumplimiento de los objetivos trazados al inicio de esta investigación, mediante el cual se pretende diseñar y proponer dicho plan estratégico, el cual sirva de ayuda a toda la comunidad que hace vida dentro de FI-ULA, realizando una mejora en la comunicación organizacional existente, así como también en la implementación de los medios de comunicación efectivos que ayuden a resolver la problemática existente en las siguientes áreas:

- Comunicación Organizacional.
- Maximización de los medios de comunicación.
- Restructuración en las políticas de comunicación e información.

Misión

La Facultad de Ingeniería de la Universidad de Los Andes es una comunidad académica, creadora, emprendedora, participativa y plural, en permanente aprendizaje y desarrollo, ajustada a los valores éticos y democráticos; su propósito es la formación y capacitación de profesionales en los niveles de pregrado y postgrado, así como la generación y difusión de conocimientos en el campo de las ingenierías, comprometidos con la excelencia, con sensibilidad y solidaridad social, que contribuyan a la solución de problemas y al desarrollo tecnológico de la región y la nación.

Visión

Ser una Unidad académica de excelencia en docencia, investigación y extensión, en el área de las ingenierías, a la vanguardia de la educación superior nacional e internacional, comprometida con la sociedad, formando y capacitando profesionales integrales, generando y aportando soluciones en ciencia, tecnología e innovación contribuyendo al desarrollo sustentable de la Nación.

Actores involucrados en FI-ULA.

Actores Internos:

- Personal Administrativo, Docente y Obrero de pregrado y posgrado, integrantes de las 6 escuelas ingenieriles que se desarrollan en la facultad.
- Personal Estudiantil de pregrado y posgrado, integrantes de las 6 escuelas de ingeniería.

Actores Externos:

- Gobierno de la República Bolivariana de Venezuela.
- Rector de la Universidad de Los Andes.

Matriz FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> Existencia de Página Web. Redes Sociales en algunas escuelas. Instalaciones agradables. Alto prestigio y reconocimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> Pesimismo y poca disposición de los miembros de la organización. No existe empatía entre los miembros. Desconocimiento de los objetivos. Falta de profesores y personal capacitado. La mayoría de lo que ocurre en la FI-ULA no se comunica o informa. Información publicada no es veraz, actualizada y confiable. Retardo en procesos administrativos. Mal uso de medios o herramientas de comunicación con las que se cuenta. Desconocimiento de Objetivos. Inexistencia de un buen clima organizacional.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> Reclutamiento de personal capacitado. Mejorar la comunicación interna y externa. Jornadas de especialización para fomentar el desarrollo del conocimiento. Adquisición de equipos actualizados. 	<ul style="list-style-type: none"> Falta de presupuesto por parte del Gobierno nacional. Mal distribución en la asignación de recursos. Inseguridad. Oficinas y laboratorios con equipos obsoletos y/o desactualizados. Mal uso del canal televisivo y de la emisora Radial.

A continuación se describe en detalle los hallazgos y las propuestas diseñadas:

HALLAZGOS	PROPUESTA	LOGROS	RESPONSABLES
Mal uso de los medios de comunicación existentes.	<ul style="list-style-type: none"> Utilizar los medios de comunicación de forma correcta para para informar en tiempo real de las noticias 	<ul style="list-style-type: none"> Satisfacer la necesidad de estar comunicado en tiempo 	ORI

	<p>de interés común.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer una información veraz, confiable y actualizada. • Realizar programas radiales y televisivos que ayuden a formar y a crear sentido de pertenencia a los miembros de la FI-ULA. • Facilitar y agilizar trámites institucionales que eviten el colapso del tiempo de las secretarías departamentales así como también la acumulación de papel. 	<p>real, veraz, confiable y actualizado de todo el personal que hace vida en la FI-ULA.</p>	
<p>Uso incorrecto de los medios de comunicación digitales e impresos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer como requisito de inscripción la creación y uso del correo electrónico institucional. • Creación de Redes Sociales institucionales para cada escuela de la FI-ULA. • Utilizar las carteleras informativas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Información directa y personalizada. • Relación con el personal al cual pertenece en el entorno semestral. 	<p>Autoridades FI-ULA</p>
<p>Inexistencias de Estrategias comunicacionales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar canales de Información efectivos. • Realizar cronogramas de actividades. • Crear un clima organizacional positivo, • Capacitación del Personal. • Desarrollar charlas motivacionales así como también constante capacitación al personal administrativo, docente, obrero y estudiantil. • Reuniones periódicas para ir midiendo el cumplimiento de objetivos. • Crear herramientas TICs para mejorar la comunicación interna como externa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Clima organizacional agradable. • Ánimos de asistir a sus puestos de trabajo. • Interés y compromiso con la organización. • Cumplimiento de Objetivos. 	<p>Autoridades FI-ULA</p>

Falta de Presupuesto.	<ul style="list-style-type: none"> • Canalizar o distribuir los recursos económicos otorgados. • Realizar convenios para asegurar la presencia diaria de los servicios básicos, como el agua, luz e internet. • Definir prioridades al momento de la distribución de los recursos económicos en los cuales no se deje por fuera los medios de comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Innovación y actualización de los equipos. • Asegurar el cumplimiento de las actividades diarias. 	Autoridades FI-ULA
-----------------------	--	--	--------------------

WWW.BDIGITAL.ULA.VE

Conclusiones y Recomendaciones.

- Es interesante observar que la web que incluye información relacionada con todos los problemas de las diferentes escuelas se encuentra desactualizada. Por esta razón se recomienda la capacitación del personal que tiene inferencia directa con las redes sociales de la FI-ULA con la finalidad de implementar una mejor comunicación e información dentro y fuera de la institución.
- Al no existir estrategias de orden comunicacional, se ocasionan ruidos en la fluidez de la información y por consecuencia y retrasos en las actividades. Para ello, se recomienda la actualización de los medios y del personal a fin de mejorar los canales informativos de la FI-ULA.
- Con la visualización del bajo uso de medios impresos que puedan mantener informados a los usuarios de la FI-ULA sobre las actividades desarrolladas y por desarrollarse, es meritorio habilitar un departamento de comunicación e información que permita canalizar todo el material informativo.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

En atención a los hallazgos resultantes y los análisis precedentes, se puede concluir en función del primer objetivo de esta investigación que es diagnosticar los canales actuales de comunicación e información existentes en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Los Andes, lo siguiente:

1. La información acerca de las actividades de carácter académico e informativo no llega en su totalidad a la comunidad universitaria, tanto a estudiantes como al personal docente, administrativo y obrero, sin embargo, con la implementación de nuevas tecnologías (computadoras, internet, software multimedia, correo electrónico y página Web) se pudiera mejorar dicha transmisión de información.
2. En este sentido, la mejora en la transmisión de información se convierte en una comunicación exacta para así evitar que se presenten conflictos. Por tal razón, siempre es necesario mejorar la comunicación y, en este caso, con la creación de una página web existirá mejor comunicación entre profesores y estudiantes.
3. Al describir las estrategias comunicacionales que utiliza FI-ULA en la interrelación con el personal docente, administrativo, obrero y estudiante, se aprecia que no existen.
4. Al evaluar el tipo de medios de comunicación que utiliza FI-ULA para mantener informado al personal y al estudiantado, se propone suministrar la información de forma detallada, gráfica y completa siendo importante que frecuentemente actualice la información que se transmite para que los usuarios puedan tener acceso frecuentemente a la información.

5. Es necesario que en la página web de la institución universitaria se tengan en cuenta los contenidos académicos por asignaturas y además contemple también las actividades académicas.
6. Se puede considerar el internet como una herramienta positiva en el ámbito académico. En este medio es importante permitir el intercambio de información entre la comunidad universitaria. La página web de una institución universitaria debería contemplar un servicio de red en donde se pueda enviar las noticias actuales. En la actualidad todas las instituciones universitarias deben contar con un portal web.

Recomendaciones

La flexibilidad y capacidad para aprender permanentemente, simplemente no puede prosperar exitosamente si el modelo de elaboración del conocimiento es el semejante al que se ha seguido desde el siglo XVII y, ese es uno de los problemas que hoy presenta la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Los Andes, es por ello que se recomienda el diseño de un portal web informativo para tratar de ponerse al día con las Tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y darle un viraje al flujo de la información.

Asentándose en los dictámenes anteriores:

1. Solicitar como requisito primordial la creación y uso del correo electrónico institucional para todo el personal que hace vida en dicha facultad universitaria.
2. Enviar diariamente vía correo institucional noticias actualizadas, sobre cualquier eventualidad o información de interés para todo el personal administrativo, docente, obrero y estudiantil como pueden ser: accesos al recinto universitario, calendarios oficiales, inscripciones, comedor, consejos de escuela, presentaciones de tesis, eventos tanto deportivos como recreación, entre otros.

3. Realizar con urgencia los trámites necesarios y pertinentes para diseñar un Portal Web Informativo Actualizado diariamente y colocarlo al servicio de la comunidad universitaria.
4. Tomando como marco de referencia las opiniones emitidas en los instrumentos aplicados al personal docente, administrativo y obrero, así como también, a los estudiantes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Los Andes, se demanda con premura la mejora de los canales de información institucionales en dicha dependencia educativa.

Al aplicar estas recomendaciones se puede llegar a mejorar la perspectiva que poseen en la actualidad las personas que hacen vida en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Los Andes, ya que se les brindará información actualizada, confiable, veraz y sustentable, permitiendo que la problemática existente sea disminuida en gran proporción, satisfaciendo de esta manera la necesidad de estar comunicado e informado.

BIBLIOGRAFÍA

Aguilarte, I., Calcurián, I., & Ramírez, Y. (2010). *La comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales en los docentes*. Universidad Central de Venezuela, Escuela de Educación., Barcelona.

Álamo, F. (Marzo de 1995). La Planificación Estratégica de las Universidades: Propuesta Metodológica y Evidencia Empírica. Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. Departamento de Economía y Dirección de Empresas.

Andrade H., Dyner I., Espinoza A., López-Garay H., Sotaquir'a R., (2007). *Pensamiento sistémico diversidad en búsqueda de unidad*. Universidad Industrial de Santander.

Armijo, M. (Junio de 2011). Planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público. *CEPAL*, 69, 104.

Banrepcultural.org. (2015). Recuperado el 08 de Junio de 2016, de http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/comunicacion/los_medios_de_comunicacion

Berlo, D. (1984). *El Proceso de la Comunicación*. Buenos Aires, Argentina: El Ateneo.

Cedaro, K. (2007). *Importancia de los distintos Canales de Comunicación Interna para la gestión de las Universidades Públicas. Gestión Total de Calidad. Análisis de un caso*. Uruguay: Universidad Tecnológica Nacional - edUTecnNe.

Checkland, P. (1981). *El pensamiento sistémico, la práctica de los sistemas*

Checkland, P. (2004). La metodología de sistemas blandos. In Análisis racional reestudiado para un mundo problemático: métodos para

estructurar problemas en condiciones de complejidad, incertidumbre y conflicto (pp. 69-102). Instituto Venezolano de Planificación.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*. México: Mc Graw Hill.

Chruden, H. y Shreman, Jr. A. *Administración de Personal*. Cía editorial Continental, S.A. de C.V; México, 1986.

Collado, F., Carlos Dahnke, G. L., & Dahnke, G. L. (1988). *La comunicación humana: Ciencia social*. McGraw-Hill,.

Diaz de J. (16 de Mayo de 2016). *Universidad Pública de Navarra*. Obtenido de http://www.unavarra.es/personal/vidaldiaz/pdf/tipos_encuestas.PDF

Enciclopedia de Clasificaciones. *Tipos de redes*. (2016). Obtenido de <http://www.tiposde.org/informatica/88-tipos-de-redes/>

Enciclopedia de Clasificaciones. *Tipos de redes*. (2016). Obtenido de <http://www.tiposde.org/informatica/88-tipos-de-redes/>

Es.wikipedia.org. (14 de Mayo de 2015). Recuperado el 08 de 06 de 2016, de https://es.wikipedia.org/wiki/Facultad_universitaria

Facebook (2016). Obtenido de https://www.facebook.com/pg/enespanol/about/?ref=page_internal

Facultad de Ingeniería Universidad de Los Andes. (2011). Recuperado el 08 de 05 de 2016, de http://llama.adm.ula.ve/pingenieria/index.php?option=com_content&view=article&id=280&Itemid=209

Fernández, C. (1999). *La Comunicación en las Organizaciones*. México: Trillas.

Freire, P. (1998). *¿Extensión o comunicación? La concientización en el medio rural*. México: Siglo 21 Editores.

- Fuster, J. (2008). La planificación estratégica: una propuesta metodológica para gestionar el cambio en políticas de innovación educativa. *Revista Iberoamericana de Educación*(46/1), 11.
- Goldhaber, G. (1984). *Comunicación Organizacional*. México: Diana.
- Grajales, T. (1996). *Conceptos Básicos para la Investigación Social*. México: Publicaciones Universidad de Montemorelos.
- Hall, R. (1996). Estructuras, procesos y resultados. México: PHI.
- Landa, H. (1976). *Hic-al.org*. Recuperado el 08 de junio de 2016, de http://www.hic-al.org/glosario_definicion.cfm?id_entrada=42
- Lexicoon. *Mnemónica* [en línea] - Edición 3.8 (Feb 2016). Disponible en <http://lexicoon.org/es/mnemonica>
- Martín Martín, F. (2011). *El plan estratégico de comunicación como nuevo modelo de investigación*. Universidad CEU, San Pablo (España).
- Más adelante. (2016). Obtenido de <http://www.masadelante.com/faqs/twitter>
- Mintzberg, H., & Quinn, J. (1993). *El Proceso Estratégico. Conceptos, contextos y caso*. (2da ed.). México: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Navarro Iriarte, M. (2012). *La comunicación y su importancia en la gestión de proyectos. Plan de comunicación de una empresa constructora*. Universidad Politécnica de Madrid, Escuela Universitaria de Arquitectura Técnica, Madrid.
- NorfiPC. (2016). Obtenido de <https://norfipc.com/internet/index.html>
- Nosnik, A. (1996). *Comunicación y Gestión Organizacional*. Bucaramanga: Universidad Autónoma de Bucaramanga.
- Odelat, (2016), Recuperado de sistemas, O. D. L. T. Concepto de sistemas. <http://sites.google.com/site/jpalaciosgil2/Origenesdelateoriadesistemas>

.pdf. Pérez, J., & Merino, M. (2010). *Definición.de*. Obtenido de <http://definicion.de/universidad/>

Planeta Web. (2016). Obtenido de <http://www.planetaweb.com.mx/glosario-de-terminos-web>

Puro Marketing. (2016). Obtenido de <http://www.puromarketing.com/index.php?tp=diccionario&q=red+social>

Reseña, H. (2011). *Universidad de los Andes*. Recuperado el 08 de Mayo de 2016, de http://llama.adm.ula.ve/pingenieria/index.php?option=com_content&view=article&id=280&Itemid=209

Richard A. Johnson, Fremont E. Kast y James E. Rosenzweig, "*Designing Management Systems*", en *Management Systems*, Peter P. Schoderbeek, New York, John Wiley & Sons, Inc. 1968, p. 113.

Sulbarán, M. (2008). *Plan Estratégico para la Optimización de la Cultura Organizacional en el Hospital II "Dr. Tulio Carnevali Salvatierra" del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS-Mérida)*. Postgrado: Universidad Católica Andrés Bello.

Terry (1996). *Principios de Administración*. Editorial El Ateneo, Buenos Aires, Argentina.

ANEXO 1

ENCUESTA PERSONAL DOCENTE, ADMINISTRATIVO Y OBRERO DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA - ULA

La Presente encuesta tiene como finalidad obtener resultados para el estudio de la tesis titulada “Plan Estratégico para Mejorar la Comunicación y la Información en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Los Andes. Mérida – Venezuela. Es muy importante su opinión, por ello agradezco por su tiempo, disposición, colaboración y objetividad en el llenado de este instrumento de recolección de datos.



1.- Seleccione de las siguientes opciones a cual (es) Dependencia (as) pertenece de la Facultad de Ingeniería.

- | | |
|-----------|--------------------------|
| Sistemas | <input type="checkbox"/> |
| Eléctrica | <input type="checkbox"/> |
| Civil | <input type="checkbox"/> |
| Química | <input type="checkbox"/> |
| Geológica | <input type="checkbox"/> |
| Mecánica | <input type="checkbox"/> |
| Básica | <input type="checkbox"/> |
| Decanato | <input type="checkbox"/> |

Posgrado ☐

Orefi ☐

Administración ☐

Taller de Publicaciones ☐

Centro de Sistemología Interpretativa ☐

Geomática ☐

Unidad de Servicio ☐

Otro: _____

2.- ¿Está de acuerdo usted que la comunicación y la información sea algo relevante para las organizaciones?

SI ☐

NO ☐

3.- ¿Usted posee acceso a internet fuera de la Facultad de Ingeniería?

SI ☐

NO ☐

4.- ¿Qué tipo de medios de comunicación utilizan en su departamento para mantenerlo informado de las últimas noticias o eventos? Puede seleccionar una o más opciones.

DIGITALES		IMPRESOS	
Facebook	<input type="checkbox"/>	Publicaciones	<input type="checkbox"/>
Twitter	<input type="checkbox"/>	Periódico	<input type="checkbox"/>

Correo Electrónico		Revista	
Página Web		Ninguno	
Periódico			
Ninguno			

Otro: _____

5.- ¿A qué temas está relacionada la información que encuentra en los medios de comunicación que se utilizan en su dependencia? Puede seleccionar una o más opciones.

Estudiantes de Pregrado ☐

Graduandos ☐

Inducción y Servicio Comunitario ☐

Inscripciones ☐

Comedor ☐

BIACI ☐

Calendario Oficial ☐

Departamentos ☐

Consejos de Escuela ☐

Publicaciones ☐

Actividades ☐

Otro: _____

6.- ¿Cómo evaluaría la información publicada en los medios de comunicación por la Facultad de Ingeniería y por su dependencia?

ESCUELA		FACULTAD	
Mala		Mala	
Regular		Regular	
Buena		Buena	
Excelente		Excelente	

7.- ¿Cada cuánto tiempo cree que debería ser actualizada la información de los medios de comunicación de la Facultad de Ingeniería y de su dependencia?

ESCUELA		FACULTAD	
Diariamente		Diariamente	
Semanalmente		Semanalmente	
Quincenalmente		Quincenalmente	
Mensualmente		Mensualmente	

8.- ¿Qué medio de comunicación cree usted que es el adecuado para recibir la información de la Facultad de Ingeniería y de su dependencia? Puede seleccionar una o más opciones.

ESCUELA		FACULTAD	
Redes Sociales		Redes Sociales	
Periódicos		Periódicos	
Revistas		Revistas	
Carteleras		Carteleras	

Otro: _____

9.- ¿Sobre qué temas le gustaría encontrar información en los medios de comunicación de la Facultad de Ingeniería y de su dependencia? Puede seleccionar una o más opciones.

- Estudiantes de Pregrado ☐
- Graduandos ☐
- Inducción y Servicio Comunitario ☐
- Inscripciones ☐
- Comedor ☐
- BIACI ☐
- Calendario Oficial ☐
- Departamentos ☐
- Consejos de Escuela ☐
- Publicaciones ☐
- Actividades ☐

Otro: _____

10.- ¿Cree usted que la información que recibe por parte de la Facultad de Ingeniería y de su dependencia es actualizada y veraz? En caso de que su respuesta sea afirmativa, por favor indique cual, de lo contrario justifique su respuesta. Tenga en cuenta que puede seleccionar una o más opciones.

ESCUELA		FACULTAD	
Actualizada	<input type="checkbox"/>	Actualizada	<input type="checkbox"/>
Veraz	<input type="checkbox"/>	Veraz	<input type="checkbox"/>

Otro: _____

ANEXO 2

ENCUESTA ESTUDIANTES DE PREGRADO DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA - ULA

La Presente encuesta tiene como finalidad obtener resultados para el estudio de la tesis titulada “Plan Estratégico para Mejorar la Comunicación y la Información en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Los Andes. Mérida – Venezuela. Es muy importante su opinión, por ello agradezco por su tiempo, disposición, colaboración y objetividad en el llenado de este instrumento de recolección de datos.



1.- Seleccione de las siguientes opciones a cual (es) escuela (as) pertenece de la Facultad de Ingeniería.

- Sistemas ☐
- Eléctrica ☐
- Civil ☐
- Química ☐
- Geológica ☐
- Mecánica ☐

2.- ¿Está de acuerdo usted que la comunicación y la información sea algo relevante para las organizaciones?

SI ☐

NO ☐

3.- ¿Usted posee acceso a internet fuera de la Facultad de Ingeniería?

SI ☐

NO ☐

4.- ¿Qué tipo de medios de comunicación utilizan en su escuela para mantenerse informado de las últimas noticias o eventos? Puede seleccionar una o más opciones

DIGITALES		IMPRESOS	
Facebook	<input type="checkbox"/>	Publicaciones	<input type="checkbox"/>
Twitter	<input type="checkbox"/>	Periódico	<input type="checkbox"/>
Correo Electrónico	<input type="checkbox"/>	Revista	<input type="checkbox"/>
Página Web	<input type="checkbox"/>	Ninguno	<input type="checkbox"/>
Periódico	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Ninguno	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

Otro: _____

5.- ¿A qué temas está relacionada la información que encuentra en los medios de comunicación que se utilizan en su escuela? Puede seleccionar una o más opciones.

- Estudiantes de Pregrado ☐
- Graduandos ☐
- Inducción y Servicio Comunitario ☐
- Inscripciones ☐
- Comedor ☐
- BIACI ☐
- Calendario Oficial ☐
- Departamentos ☐
- Consejos de Escuela ☐
- Publicaciones ☐
- Actividades ☐

Otro: _____

6.- ¿Cómo evaluaría la información publicada en los medios de comunicación por la Facultad de Ingeniería y por su escuela?

ESCUELA		FACULTAD	
Mala	<input type="checkbox"/>	Mala	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>
Buena	<input type="checkbox"/>	Buena	<input type="checkbox"/>
Excelente	<input type="checkbox"/>	Excelente	<input type="checkbox"/>

7.- ¿Cada cuánto tiempo cree que debería ser actualizada la información de los medios de comunicación de la Facultad de Ingeniería y de su escuela?

ESCUELA		FACULTAD	
Diariamente		Diariamente	
Semanalmente		Semanalmente	
Quincenalmente		Quincenalmente	
Mensualmente		Mensualmente	

8.- ¿Qué medio de comunicación cree usted que es el adecuado para recibir la información de la Facultad de Ingeniería y de su escuela? Puede seleccionar una o más opciones.

ESCUELA		FACULTAD	
Redes Sociales		Redes Sociales	
Periódicos		Periódicos	
Revistas		Revistas	
Carteleras		Carteleras	

Otro: _____

9.- ¿Sobre qué temas le gustaría encontrar información en los medios de comunicación de la Facultad de Ingeniería y de su escuela? Puede seleccionar una o más opciones.

Estudiantes de Pregrado ☐

Graduandos ☐

Inducción y Servicio Comunitario ☐

Inscripciones ☐

Comedor ☐

BIACI ☐

Calendario Oficial ☐

Departamentos ☐

Consejos de Escuela ☐

Publicaciones ☐

Actividades ☐

Otro: _____

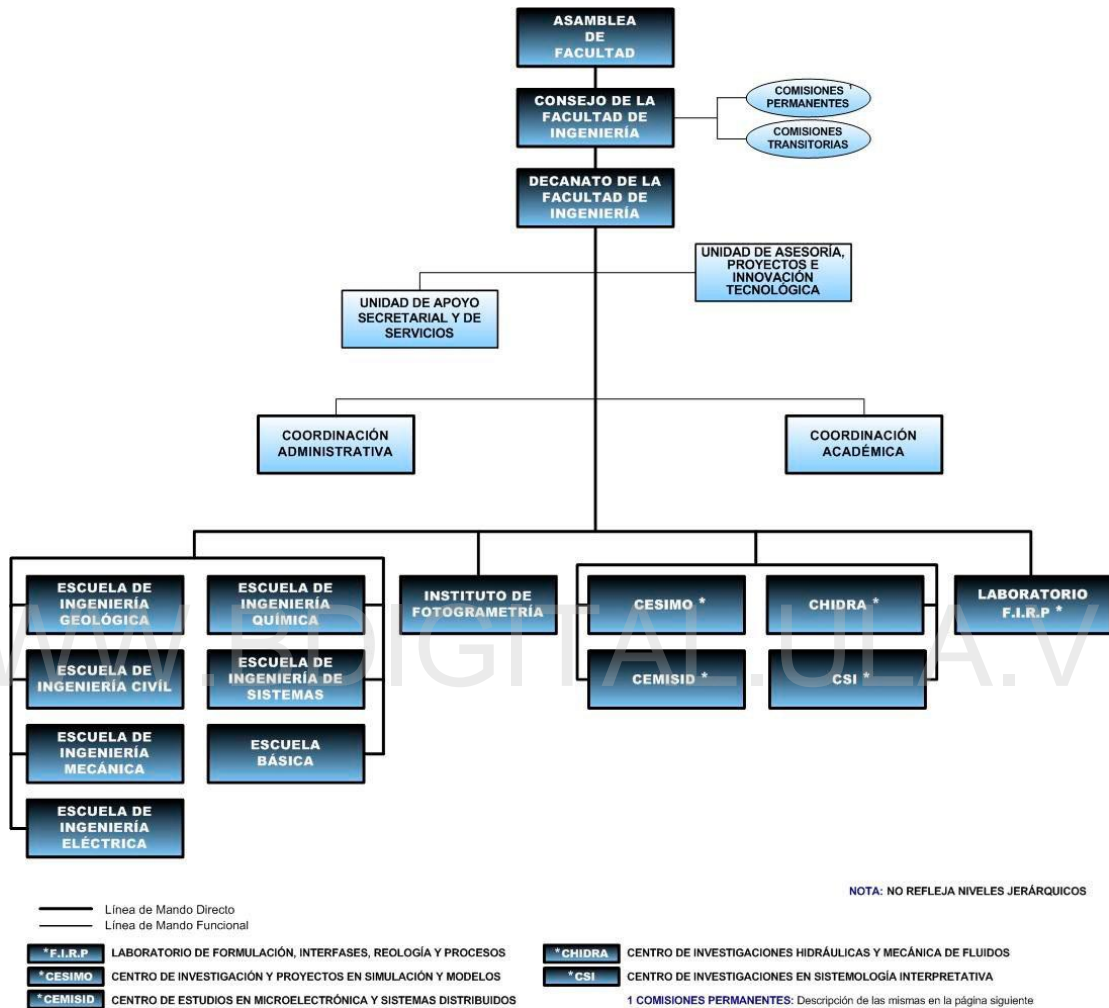
10.- ¿Cree usted que la información que recibe por parte de la Facultad de Ingeniería y de su escuela es actualizada y veraz? En caso de que su respuesta sea afirmativa, por favor indique cual, de lo contrario justifique su respuesta. Tenga en cuenta que puede seleccionar una o más opciones.

ESCUELA		FACULTAD	
Actualizada	<input type="checkbox"/>	Actualizada	<input type="checkbox"/>
Veraz	<input type="checkbox"/>	Veraz	<input type="checkbox"/>

Otro: _____

ANEXO 3

Organigrama de la Facultad de Ingeniería



Fuente: Página Web de la FI-ULA