



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
COMUNICACIÓN SOCIAL



INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN
COMUNICACIÓN SOCIAL

TEMA:

ESTUDIO SOBRE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN
LA EFECTIVIDAD ACADÉMICA CON DOCENTES DE LA
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO "EXTENSIÓN
QUEVEDO", AÑO 2021

AUTOR:

DAYAMNIS MARYLIN SOLIS VILLACRES

TUTOR:

ING. CLEOPATRA YOHANNA MACKENCIE ÁLVAREZ MSC.

QUEVEDO, SEPTIEMBRE, 2021

ÍNDICE GENERAL

Capítulo I: Marco Metodológico	6
1.1. Definición Del Tema Caso De Estudio	6
1.2. Planteamiento Del Problema	6
1.2.1. Problema general	7
1.2.2. Problemas específicos	7
1.3. Justificación	7
1.4. Objetivo	8
1.4.1. Objetivo general	8
1.4.2. Objetivos específicos	¡Error! Marcador no definido.
1.5. Fundamentación Teórica	8
1.6. Hipótesis	15
1.6.1. Hipótesis general	15
1.6.2. Hipótesis específicas	15
1.7. Metodología de la investigación	15
1.7.1. Modalidad	15
1.7.2. Métodos	16
Capítulo II: Resultados De La Investigación	16
2.1. Situaciones destacadas	16
2.2. Soluciones Planteadas	17
2.3. Conclusiones	17
2.4. Recomendaciones	18
Bibliografía	19
Anexos	20

RESUMEN

La importancia de llevar una buena relación dentro de una organización es de suma importancia para que las actividades que esta desarrolla cumplan con los objetivos planteados desde el inicio, en este caso, se trata de una institución educativa de tercer nivel en la que existe un personal administrativo cuyo buen desempeño y organización se verá reflejada en el desenvolvimiento y buena acogida que tengan los docentes dentro y fuera de los predios universitarios. La relación que nace de la convivencia diaria entre docentes y estudiantes incide directamente en la efectividad que han tenido sus enseñanzas en ellos, debido a que el docente no solo está formando a un profesional sino a una gran persona; el catedrático con vocación transmite con pasión sus conocimientos e inspira a quienes lo escuchan.

Es de conocimiento de muchos que existe un grupo de dirigentes académicos que toman las decisiones importantes para la existencia de la Universidad Técnica de Babahoyo y su extensión en Quevedo, y que el bienestar de sus estudiantes es lo primordial para ellos, por ello su opinión siempre es tomada en cuenta mediante evaluaciones a través de su portal web.

Palabras Clave: Comunicación organizacional, efectividad académica, docentes universitarios

ABSTRACT

The importance of carrying out a good relationship within an organization is of utmost importance so that the activities that it develops meet the objectives set from the beginning, in this case, it is a third-level educational institution in which there is an administrative staff whose good performance and organization will be reflected in the development and good reception that teachers have inside and outside the university grounds. The relationship that arises from the daily coexistence between teachers and students directly affects the effectiveness that their teachings have had on them, because the teacher is not only training a professional but also a great person; the vocational professor passionately passes on his knowledge and inspires those who listen.

It is known to many that there is a group of academic leaders who make important decisions for the existence of the Technical University of Babahoyo and its extension in Quevedo, and that the well-being of its students is paramount for them, therefore their opinion always it is taken into account through evaluations through its web portal.

Keywords: Organizational communication, academic effectiveness, university teachers

INTRODUCCIÓN

La efectividad académica de los docentes de la Universidad Técnica de Babahoyo Extensión en Quevedo es evaluada por sus estudiantes a través de varias preguntas que contemplan aspectos importantes como su satisfacción con los métodos de enseñanza que desarrollan los maestros con ellos. La UTB está en constantes evaluaciones para garantizar que sus estudiantes están recibiendo una educación de calidad y asegurarse de que las herramientas que les están brindando a sus estudiantes les serán útiles para defenderse solos en el mundo profesional, bien es conocido por muchos que la universidad solo brinda los instructivos y teorías para que el estudiante las analice, desarrolle y las utilice para desenvolverse correctamente en lo que considere como su fuerte.

El maestro es responsable de encaminar al estudiante a desarrollar su vocación y pasión por el arte de la comunicación, contagiándole de esta gran afición por su profesión y ofrecer una vez más otra promoción de excelentes comunicadores que posiblemente representen una potencial fuente de empleos para colegas y demás, bien sea dentro de la provincia de Los Ríos o en las demás provincias del territorio ecuatoriano; eso en cuanto a la efectividad que tienen sus enseñanzas y se den reflejados en sus estudiantes ya desenvolviéndose solos en el campo laboral.

La Universidad Técnica de Babahoyo como matriz somete a su extensión universitaria (docentes y estudiantes) a evaluaciones a través de la plataforma web SAI; las evaluaciones van dirigidas a docentes, estudiantes y también a su cuerpo administrativo, la finalidad de todas estas evaluaciones a las que se someten a maestros y estudiantes es evidenciar que se están cumpliendo los planes de enseñanza conocidos como *Syllabus*, posteriormente la universidad, al ser una institución del estado, es evaluada por personas externas a la UTB. La extensión también es evaluada por propios y ajenos.

Obtener buenos resultados son las aspiraciones de todos, pero a través de este proyecto se estudiará la comunicación organizacional que existe específicamente entre los dirigentes y docentes de la Universidad Técnica de Babahoyo Extensión Quevedo; de una buena comunicación organizacional depende una correcta efectividad académica entre los maestros y estudiantes de la extensión universitaria.

Capítulo I: Marco Metodológico

1.1. Definición Del Tema Caso De Estudio

Gran parte de los problemas que se muestran dentro de cualquier organización suelen ser por la falta de una buena comunicación organizacional interna, el negarse o evitar afrontar una situación complicada, bien sea por falta de conocimientos, herramientas o laboradores competentes para formar profesionalmente a sus estudiantes, somete a que la institución u organización obtenga malos resultados en las evaluaciones a las que sea sometida. Controlar el arte de la comunicación será algo realmente útil al momento de querer aprobar las valoraciones que ejerzan los evaluadores en la extensión universitaria, incluyendo a sus docentes y estudiantes.

1.2. Planteamiento Del Problema

Las tendencias de desarrollo científico, tecnológico, económico y cultural presentes en el mundo influyen a la educación como fenómeno general, a los sistemas educativos, y a los profesionales de la educación y, por tanto, éstos deben generar respuestas que posibiliten su adaptación, su transformación, su innovación y previsión orientada a atender tanto los nuevos y complejos requerimientos como los recientes y trascendentes desafíos.

En un primer momento, se presenta el problema evidenciado en la Universidad Técnica De Babahoyo “Extensión Quevedo”, en torno al estado de la comunicación organizacional, específicamente en su parte interna y formal.

La comunicación interna organizacional es una serie de actividades diseñadas y dirigidas a las personas de la organización. Se trata de construir relaciones entre sus públicos mediante el uso de diferentes métodos de comunicación, que les permitan comprenderlos, integrarlos e inspirarlos para lograr los objetivos establecidos. Los tipos de intercambios juegan un papel muy importante en las organizaciones públicas y privadas, incluidas las instituciones de educación superior, también conocidas como universidades.

En los últimos años, la comunicación organizacional de la universidad se ha fortalecido porque el reconocimiento de la institución debe estar abierto al entorno y brindar información de interés público, así como la idea de entender a su audiencia interna para lograr la máxima eficiencia institucional.

1.2.1. Problema general

¿Cómo influye la comunicación organizacional en la efectividad académica de los docentes de la Universidad Técnica de Babahoyo extensión Quevedo?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo influye la comunicación asertiva en la comunicación organizacional entre docentes de la Universidad técnica de Babahoyo extensión Quevedo
- ¿Cómo es la comunicación organizacional de los docentes de la Universidad técnica de Babahoyo extensión Quevedo?
- ¿Cuáles son las estrategias comunicativas útiles para la comunicación organizacional entre docentes de la Universidad técnica de Babahoyo extensión Quevedo?

1.3. Justificación

La comunicación interna está estrechamente relacionada con el trabajo que se lleva a cabo dentro de la organización y la información compartida por su audiencia. Todas las instituciones de educación superior están obligadas a diseñar estrategias de comunicación para enviar información aceptada por los destinatarios a través de los canales adecuados.

Debido a la relevancia de la comunicación interna universitaria y la realización de la eficiencia académica y la necesidad de la Facultad de Comunicación Social de fortalecer la comunicación y el flujo, se creó este trabajo de investigación con el tema: “Estudio sobre la comunicación organizacional en la efectividad académica con docentes de la Universidad Técnica de Babahoyo "Extensión Quevedo", año 2021.”

En Ecuador, las universidades están obligadas a mejorar la calidad de la educación con el fin de promover el progreso, la modernización y el aporte a la sociedad, por lo que las instituciones de educación superior se encuentran actualmente en un proceso de evaluación y certificación, como se muestra en el Art. 350 de la Constitución y en los artículos 5, 6, 13, de la LOES. En este sentido, la comunicación organizacional interna es fundamental para la cohesión de los diferentes departamentos de la organización.

Desde hace varios años, los estudiantes de la especialización en comunicación social han realizado trabajos de grado para resolver problemas de comunicación organizacional, que son los mismos que los de las organizaciones públicas y privadas, esto sin duda es

satisfactorio, porque el interés por esta franja comunicativa es evidente, pero al mismo tiempo no está coordinado, porque la mayor fuente de comunicación no propone un plan estratégico de comunicación.

Se cree que las universidades deben comunicar, no solo transmitir la filosofía de vida; políticas, planes, logros, expectativas, estrategias de desarrollo, capacidades de acción y su potencial transformador, pero también deben saber escuchar las opiniones, necesidades y sugerencias de los la audiencia.

La comunicación organizacional dentro de las universidades es importante para la eficiencia académica, porque trae consigo la realización de la calidad educativa, es decir, implica la correcta realización de las tareas encomendadas y la realización conjunta de los objetivos marcados por la institución.

Actualmente la facultad tiene muy poco trabajo enfocado en la investigación en comunicación organizacional, pero hasta el momento no se sabe que se haya aplicado alguna propuesta, por lo que es urgente abordar este importante factor con el fin de desarrollar efectivamente el proceso académico y lograr las metas de la institución.

1.4. Objetivo

1.4.1. Objetivo general

Estudiar la comunicación organizacional y su influencia en la efectividad académica de los docentes de la Universidad Técnica de Babahoyo extensión Quevedo

1.5. Fundamentación Teórica

Comunicación Organizacional

En el libro Comunicación Organizacional: técnicas y estrategias de Adela de Castro se explica en qué consiste la comunicación organizacional, ahí destaca que esta debe ser fluida dentro de la organización o institución a la que representen; compartir detalles del desempeño del establecimiento con los demás se convertiría en una fortaleza muy importante, asumiendo que esto se debe a que ellos aportarán con ideas y sugerencias logrando que se analice la situación desde una perspectiva completamente diferente a la propia.

La comunicación organizacional es aquella que establecen las instituciones y forma parte de su cultura o de sus normas; debido a ello, la comunicación entre los funcionarios de diferentes niveles, los jefes y sus subordinados, y los directivos con el resto de la organización, deberá ser fluida; pero, ¿qué sucede si se encuentran inconvenientes en la comunicación dentro de las organizaciones?, en las empresas hay una tendencia a no compartir, a no comunicarse, porque erróneamente se piensa que la información es poder; así, algunas personas piensan que retener la información los deja en una posición superior, privilegiada; creen que si sueltan la información se verán en desventaja frente otros; ante todo, esto NO ES PODER: ES INSEGURIDAD, debido a ello, guardar la información para nosotros irá en detrimento de la empresa, no de los demás. Esta actitud expresa una gran falta de confianza en sí mismo, (Castro, La expresión oral en la comunicación organizacional, 2014).

La eficiencia comunicativa

En términos gerenciales, la eficiencia se refiere al grado de aprovechamiento de los recursos. Se es más eficiente en la medida en que se evitan desperdicios. Igualmente, la eficiencia se relaciona con el direccionamiento de los recursos hacia las actividades, de acuerdo con la productividad de las mismas. Esto es, se destinarán mayores recursos para aquellas actividades que permitan un mayor valor agregado o una mayor rentabilidad, como en el caso de la investigación y desarrollo para empresas de alta tecnología o farmacéuticas. Por el contrario, cuando se destinan recursos cuantiosos para actividades poco rentables de la organización está siendo ineficiente, (Ocampo Villegas, La eficiencia comunicativa, 2011).

La eficacia comunicativa

El término eficacia hace referencia al cumplimiento cabal de los objetivos, desde el punto de vista administrativo, se relaciona generalmente con la satisfacción del cliente, la calidad en el servicio y el precio acorde con las características del producto, para la comunicación, la eficiencia la relacionamos con el cumplimiento de los objetivos estratégicos, pero además con la pertinencia de los mensajes, la oportunidad, la claridad de los mismos y el impacto de los medios escogidos, (Ocampo Villegas, La eficacia comunicativa , 2011).

La efectividad comunicativa

Se es efectivo cuando se logran los objetivos a través del mejor método y el más económico, es decir, cuando se es eficaz y eficiente a la vez, en la gestión de comunicación, se puede afirmar que se es efectivo cuando, con los recursos disponibles logramos la receptividad esperada por parte de las audiencias a las cuales van dirigidos, desde el punto de vista funcionalista, decimos que cuando se logra la aceptación del mensaje por parte de los públicos objetivos y se influye en ellos para que respondan al cambio de actitud deseada, la gestión de comunicación es efectiva, (Ocampo Villegas, La efectividad comunicativa , 2011).

La formalidad en la comunicación organizacional

La establece la propia empresa: es estructurada en función del tipo de organización y de sus metas. Es controlada y sujeta a reglas, entre los medios de comunicación más conocidos en el ámbito de las empresas está el memorándum —correspondencia escrita— entre departamentos; las reuniones con agenda escrita y entregada previamente, el correo electrónico a través de computadoras en Internet, entre otras, (Castro, Manual práctico de comunicación organizacional, 2016).

Todo depende de a qué tipo de empresa pertenezca la organización, pero según Castro, comúnmente los avisos importantes y demás se programan con tiempo de antelación y bien se los puede recibir a través de una llamada, una notificación por escrito o a través de un correo electrónico (la más utilizada en la actualidad) sin olvidar seguir la presentación formal hacia el receptor.

La informalidad en la comunicación organizacional

Este estilo de relaciones está basado en la espontaneidad, no en la jerarquía; surge de la interacción social entre los miembros y del desarrollo del afecto o amistad entre las personas; aunque no necesariamente se establecen lazos afectivos con las personas que nos rodean en el trabajo, la comunicación informal puede beneficiar o perjudicar a las empresas, según como se emplee, por una parte puede ser positiva, porque ayuda a la cohesión del grupo y a dar retroalimentación sobre diferentes aspectos del trabajo realizado, por otra parte, puede ser negativa, porque los rumores, chismes o cotilleos son distorsionadores de la productividad y no ayudan; solo demoran y perjudican a las

personas y a la organización en la que trabajan, (Castro, La informalidad en la comunicación organizacional, 2016).

Interacción Profesor-Estudiante

En forma global la interacción profesor-estudiante se desarrolla con buenos niveles de logro, sin embargo, las actividades de discusión presentan debilidades que se pueden deber a muchos factores de aspecto personal, pero puede primar el desconocimiento o el poco dominio que los participantes tienen sobre las temáticas objeto de estudio, también es pertinente comentar que en esta modalidad se hacen evidentes las debilidades de la modalidad presencial en relación con el distanciamiento entre el profesor y los estudiantes por razones actitudinales y culturales, en este mismo sentido, el papel de protagonista que siempre ha recaído sobre el profesor no se logra cambiar con el simple cambio de modalidad, se comprobó que hay que trabajar en este aspecto para encontrar la forma de propiciar la participación activa del estudiante, logrando, además, que éste comprenda que contrarrestar la dependencia del profesor para realizar las actividades de aprendizaje lo convierte en una persona autónoma, capaz de orientar su propio proceso formativo, (Arbeláez, et al., 2009).

Eficiencia académica

La elección de indicadores cuantitativos constituye una necesidad imprescindible en los procesos de evaluación, planificación y en la toma de decisiones sobre la calidad de los sistemas educativos, uno de los criterios evaluativos más conocidos es la Eficiencia Académica (EA), cuya dimensión cuantitativa refleja aspectos cualitativos que van desde la calidad de los sistemas educativos precedentes, las políticas de ingreso a la educación superior, hasta una amplia gama de factores que intervienen en el proceso docente educativo y en las políticas institucionales para garantizar la permanencia de los estudiantes, (Niebla et al., 2015).

La EA tiene gran importancia para la evaluación de la calidad de los centros de enseñanza superior, pues valora el comportamiento de la promoción y el desarrollo del trabajo metodológico, en las instituciones de educación superior en Cuba se hacen estudios e investigaciones educativas que tienden a buscar causas y factores que inciden negativamente en la eficiencia del proceso docente educativo y en la permanencia y graduación de los estudiantes; sin embargo, son conocidos en la literatura nacional e internacional

la existencia de diferentes variantes con significación diferente y el hecho de que su cálculo no siempre se realiza de forma correcta, lo que amerita un espacio como este por medio del cual los autores pretenden esclarecer su uso preciso y apropiado en cuanto a validez y confiabilidad, (Niebla et al., 2015).

Estructura del plan estratégico de comunicación

La comunicación es una herramienta de marketing y, como tal, está supeditada a éste, por ello la planificación estratégica de la comunicación puede y debe hacerse atendiendo a ciertos principios propios de la disciplina. Como consecuencia de la vinculación entre la comunicación y el marketing que líneas arriba hemos reflejado, el PEC posee unas similitudes inevitables con el Plan de Marketing, en cuanto a su estructura y pasos a seguir, está directamente inspirado en él; la estructura de un PEC debe ser capaz de adaptarse a cada empresa, institución u organismo para el que se desarrolle. Aquí planteamos una estructura válida para cualquier organización. En cada uno de los apartados propuestos se detalla la finalidad del mismo, la información que debe recogerse y cómo estructurar su contenido, (Montserrat-Guachi, 2014).

Plan estratégico de comunicación de la UPNA

La comunicación es una herramienta tanto de vinculación como de rendición de cuentas con este conjunto de grupos de interés. Además, la Responsabilidad Social Universitaria implica que los valores de la institución sean compartidos entre los distintos grupos de interés, aspecto en el que la comunicación también juega un papel fundamental. Por último, para que la UPNA pueda cumplir con sus funciones, se requiere que su capacidad de atracción de recursos (buenos estudiantes, egresados, ingresos) sea la mejor posible. Para ello, su imagen externa es un factor crítico, (Universidad Pública de Navarra, 2016).

Es importante para cumplir con estos objetivos desarrollar un plan de comunicación que ayude a organizar y a orientar todas las actividades hacia una buena comunicación. Debe ser el marco que encuadre y coordine la comunicación interna y externa de la Universidad. La organización debe comunicarse entre sí, comunicarse bien (no rumores) y estar bien comunicada (herramientas), la UPNA viene desarrollando desde hace años múltiples acciones comunicativas, tanto externas como internas, con este plan lo que se debe buscar es ordenarlas, sistematizarlas, eliminar las que se ha demostrado que han quedado obsoletas, potenciarlas que comienzan a dar buenos resultados y, sobre todo, integrarlas en

una estrategia institucional que debe ser liderada por el equipo rectoral, la correcta planificación en materia de comunicación es esencial, por tanto, para el buen funcionamiento de la institución universitaria y debe insertarse expresamente dentro del plan estratégico de la universidad, en el que se tienen que marcar los objetivos de la institución a corto y medio plazo, así como las herramientas que se deben utilizar para alcanzarlos, (Universidad Pública de Navarra, 2016).

Relación de la comunicación interna con una organización

La comunicación interna está íntimamente ligada a toda actividad propia de la vida productiva de cualquier organización y requiere de la incorporación de nuevos modelos organizacionales y de gestión, las organizaciones cada vez otorgan mayor importancia a la comunicación dentro de sus estructuras y esto permite crear y afianzar una imagen institucional que proporcione coherencia a todos los mensajes que se emiten, en especial los dirigidos al personal interno, los diferentes tipos de instituciones utilizan la comunicación para dar a conocer las actividades que desarrollan o los servicios que prestan, con la finalidad de crear una imagen positiva en la sociedad para que opten por la institución y sus servicios, la comunicación se constituye en una herramienta estratégica, que los funcionarios de las organizaciones no deben desconocer, debido a que la comunicación es una herramienta operativa utilizada para optimizar la relación entre el personal y para lograr un posicionamiento de imagen por parte de la institución en el ámbito externo, (Portilla García, 2014).

Rol del profesor y el alumno

La formación virtual o e-learning requieren cambios profundos tanto en el rol del profesor como en el del alumno, el papel del profesor pasa de transmisor de conocimientos a tutor o guía del proceso de aprendizaje de los estudiantes, asimismo, adquiere una importancia fundamental como diseñador de materiales, medios y estrategias mediadas de aprendizaje, creando en el entorno las situaciones propicias para ello; por su parte, el alumno pasa a dirigir su propio proceso de aprendizaje, apoyándose en el profesor y compañeros para conseguir alcanzar los objetivos del mismo, (Belloch, 2012).

El e-learning precisa de una serie de condiciones para poder llevar a cabo el proceso de aprendizaje con éxito, la motivación del estudiante, su nivel de responsabilidad y autonomía son claves para ello, por su parte, la importancia de materiales digitales de calidad

y el diseño por parte del profesor de situaciones y metodologías adecuadas para llevar a cabo los aprendizajes, así una adecuada tutorización de los estudiantes, rápida y eficiente son elementos fundamentales, (Belloch, 2012).

La innovación como estrategia de cambio de las prácticas educativas

Esta prioridad que enfrenta a la universidad al reto de gestionar de forma pertinente sus procesos de cambio y mejora internos, responde esencialmente a la ineludible responsabilidad por parte de la institución universitaria de adecuarse, e incluso anticiparse, a las necesidades y requerimientos de una sociedad profundamente dinámica, sería difícil cuestionar la necesidad de promover procesos de innovación, para cuyo desarrollo, la universidad, al menos en el plano teórico, reúne una serie de características que la hacen idónea. Además, nunca como hoy se ha dispuesto de tanta información, tanto conocimiento y tan democratizado, para abordar los procesos de reflexión conducentes a la innovación y al cambio, (Moral Pérez & Rodríguez González, 2010).

Asertividad

El término asertividad no forma parte del diccionario de la Real Academia Española (RAE), aparece el adjetivo asertivo, como sinónimo de afirmativo. El concepto de asertividad, de todos modos, se emplea en referencia de una estrategia comunicativa que se ubica en el medio de dos conductas que resultan opuestas y que son la pasividad y la agresividad,

Asertividad empresarial

Como se ha podido observar la posición del hombre ante la evolución de la tecnología y la comercialización se ha minimizado hasta llegar a verse como parte de un mercado globalizado. Los dueños, gerentes y líderes de las empresas tienen un reto difícil de cumplir, para el crecimiento de sus empresas, valorizar nuevamente al ser humano como parte fundamental del funcionamiento de las mismas, (Calderón, 2017).

Ser asertivo laboralmente es algo que da ventaja a unos sobre los otros que no lo son, el simple hecho de saber cómo y cuándo pedir las cosas, da ventaja en la vida laboral; saber decir sí o no, tanto a nuestros compañeros, jefes o clientes es una habilidad que no se obtiene de la noche a la mañana. Si un individuo posee una conducta asertiva es capaz de hablar con tranquilidad y confianza a sus superiores, y transmitirles sus dudas o los problemas de su

sección, de forma correcta y precisa, ayudándose no solo asimismo sino a la mejora de la calidad de la empresa a través de las buenas relaciones laborales, (Calderón, 2017).

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

La influencia de la comunicación organizacional en la efectividad académica de los docentes de la Universidad Técnica de Babahoyo extensión Quevedo no es tan buena.

1.6.2. Hipótesis específicas

- La participación de la comunicación asertiva en la comunicación organizacional de la Universidad Técnica de Babahoyo extensión Quevedo quedará demostrada en esta investigación.
- El análisis de la comunicación organizacional de los docentes de la Universidad Técnica de Babahoyo extensión Quevedo permitirá el crecimiento organizacional de esta institución.
- La explicación de las estrategias comunicativas útiles para la comunicación organizacional entre docentes de la Universidad Técnica de Babahoyo extensión Quevedo ayudará a la comprensión de las estrategias aplicadas.

1.7. Metodología de la investigación

1.7.1. Modalidad

Investigación Cualitativa

El desarrollo de la investigación se llevará bajo la modalidad cualitativa, debido a que se basa en la revisión de documentos oficiales y conversaciones casuales e informales con los docentes universitarios de donde se tomaron en cuenta varios puntos importantes.

La investigación cualitativa emplea principalmente datos basados en el lenguaje y registros narrativos, sus métodos de análisis son de tipo naturalista, dando mayor importancia al contexto y a las relaciones entre los elementos que componen el fenómeno de estudio; en la investigación cuantitativa sus métodos permiten la medición controlada de diversos aspectos específicos de la realidad, (Escudero & Cortez, 2018).

1.7.2. Métodos

Método hipotético deductivo

Se utilizó este método de investigación debido a que la hipótesis del caso de estudio establece que como resultado una buena comunicación organizacional entre el cuerpo docente y el administrativo de la UTB-EQ se verá reflejado en los resultados de las evaluaciones a las que los docentes son sometidos por parte de los estudiantes y la matriz universitaria.

Método hermenéutico

Además se utilizó el método hermenéutico porque mediante este se pretende interpretar los datos que se presenten en el paso de la investigación, este método está ligado al enfoque interpretativo lo que permite obtener una perspectiva general, analizar datos y buscarles un significado representativo para la problemática que se aborda.

Capítulo II: Resultados De La Investigación

2.1. Situaciones destacadas

- Se detectó en este análisis que una parte considerable de los estudiantes universitarios no llenan las evaluaciones elaboradas por el cuerpo administrativo de la UTB a tiempo, lo que significa una afluencia menor en cuanto a respuestas a estas evaluaciones.
- Varios de los encargados de ciertos departamentos administrativos de la UTB-EQ se quejan por la falta de comunicación por parte de la matriz universitaria; la confusión o falta de información precisa es evidente dentro de la extensión.
- La mayoría de estudiantes no evalúan conscientemente a sus docentes y de esta forma invalidan la evaluación y sus resultados; el llenarlas al apuro o sin leer detenidamente cada ítem ocasiona que no se haya llevado a cabo un diagnóstico transparente.

2.2. Soluciones Planteadas

- Se pretende con esta propuesta brindar capacitaciones breves, dinámicas y objetivas a los estudiantes para que comprendan la importancia de su participación orgánica dentro de estos procesos de evaluación.
- Anteriormente se mencionó que el mantener una buena comunicación organizacional es primordial si es que se pretende obtener buenos resultados en las evaluaciones que se implementen posteriormente. El trabajo en equipo (docentes, cuerpo administrativo y estudiantes) ayudará en su solución.
- El análisis del comportamiento irresponsable que tiende apoderarse de la juventud, es recomendable compensar a los estudiantes con algún “premio académico” para que así le brinde un poco más de importancia.

2.3. Conclusiones

- La comunicación organizacional es importante para cualquier institución, puesto que de esta dependen otras personas con diferentes pensamientos, costumbres, diferentes opiniones, etc. Transmitir nuestras emociones y pensamientos correctamente permite que el ambiente fluya correctamente, más que todo en el ámbito educativo.
- Las evaluaciones realizadas dentro de esta institución son una cadena jerarquizada y su única finalidad es demostrar que la UTB-EQ está cumpliendo con el compromiso que tiene con el estado y su comunidad compuesta por estudiantes y ciudadanos.
- La comunicación organizacional es de suma importancia para la efectividad académica de los docentes de la UTB-EQ debido a que les permite conocer mucho mejor las necesidades que tienen los estudiantes y desarrollar nuevos planes estratégicos de enseñanza que garantizarán buenos resultados.
- La extensión universitaria no cuenta con un plan estratégico de comunicación interna cuya finalidad sea alimentar y fortalecer todos los procesos administrativos que permitan el desarrollo de una buena comunicación entre todos, por ello es posible que el departamento administrativo de la UTB matriz y extensión siga presentando inconvenientes en cuanto a la comunicación entre ellos, los docentes y sus estudiantes.

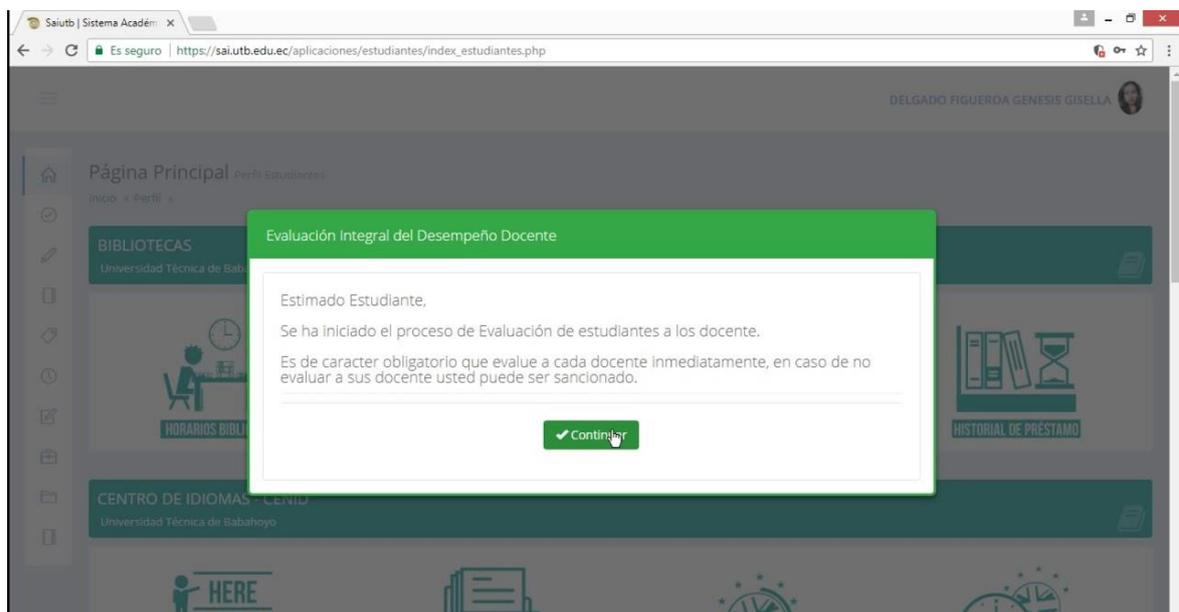
2.4. Recomendaciones

- Se recomienda realizar charlas amenas con varios temas a tratar que permitan el inicio de una lluvia de ideas y opiniones con la única finalidad de hallar posibles soluciones o nuevas características de la problemática.
- Capacitar al cuerpo docente para que desarrolle o aprenda nuevas técnicas de enseñanza y las empleen con los estudiantes para que comprendan la importancia de su participación dentro de este importante proceso.
- Desarrollar las conversaciones basadas en la comunicación asertiva entre el cuerpo administrativo de la matriz y de la extensión universitaria. Pequeñas diferencias que pueden ser fácilmente resueltas a través del empleo de las palabras correctas.
- Trabajar en un plan estratégico de comunicación organizacional para docentes y dirigentes de la UTB y su extensión, estableciendo un estudio intensivo para presentar posibles soluciones a esta problemática.

Bibliografía

- Arbeláez López, R., Corredor Montagut, M., & Pérez Angulo, M. (2009). Eficacia, eficiencia y efectividad de los. *Docencia Universitaria*, 41-69.
- Belloch, C. (2012). Las TICs en las diferentes modalidades de enseñanza/aprendizaje. *Teleformación*, 10.
- Calderón, H. (2017). *Asertividad y Comunicación Organizacional (Estudio realizado con los colaboradores de APROFAM de la zona 1 de Quetzaltenango)*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Castro, A. d. (2014). La expresión oral en la comunicación organizacional. En A. d. Castro, *Comunicación organizacional: técnicas y estrategias* (pág. 5). Barranquilla, Colombia: Universidad del Norte.
- Castro, A. d. (2016). La informalidad en la comunicación organizacional. En A. d. Castro, *Manual práctico de comunicación organizacional* (pág. 83). Madrid, España: Verbum.
- Castro, A. d. (2016). Manual práctico de comunicación organizacional. En A. d. Castro, *Manual práctico de comunicación organizacional* (pág. 83). Madrid, España: Verbum.
- Escudero, C., & Cortez, L. (2018). Metodología. En C. Escudero, & L. Cortez, *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica* (pág. 68). Machala: UTMACH.
- Monserrat-Guachi, J. (2014). El plan estratégico de comunicación. estructura y funciones. *Razón y Palabra*, 88.
- Moral Pérez, M. E., & Rodríguez González, R. (2010). Experiencias docentes y TIC. En M. E. Moral Pérez, & R. Rodríguez González, *Experiencias docentes y TIC* (pág. 351). Barcelona, España: Octaedro.
- Niebla Rodríguez, K., Gutiérrez Maydata, A., Wong Orfila, T., & López Castellanos, D. (2015). Eficiencia académica: un indicador del que se requiere. *EDUMECENTRO*, 188-194.
- Ocampo Villegas, M. C. (2011). La efectividad comunicativa. En M. C. Ocampo Villegas, *Comunicación empresarial (2a ed.)* (pág. 172). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Ocampo Villegas, M. C. (2011). La eficacia comunicativa. En M. C. Ocampo Villegas, *Comunicación empresarial (2a ed.)* (pág. 172). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Ocampo Villegas, M. C. (2011). La eficiencia comunicativa. En M. C. Ocampo Villegas, *Comunicación empresarial (2a ed.)* (pág. 171). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Portilla García, P. (2014). *Plan Estratégico de Comunicación Interna para una Institución*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Universidad Pública de Navarra. (2016). *PLAN DE COMUNICACIÓN*. Navarra. España: UPNA.

Anexos



Evaluación realizada a los estudiantes a través de la plataforma virtual SAI UTB

