



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS**  
**SOCIALES**  
**CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

**TEMA:**

---

**“EL MANEJO DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LA ASOCIACION  
ESCUELA DE LA FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES PARA  
FORTALECER EL DESARROLLO INTEGRAL ESTUDIANTIL”**

---

Proyecto de Graduación previa a la obtención del Título de Licenciado en  
Comunicación Social.

**AUTOR:**

Luis Jaime Paredes Pilco

**TUTOR:**

Dra. Eliza Carolina Vayas Ruiz

Ambato - Ecuador

2019

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En calidad de Tutor del trabajo de investigación sobre el tema: **“EL MANEJO DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LA ASOCIACION ESCUELA DE LA FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES PARA FORTALECER EL DESARROLLO INTEGRAL ESTUDIANTIL”**, del Sr. Brian Roberto Cárdenas Sánchez , Egresado de la carrera de Comunicación Social, de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato, considero que dicho trabajo de Graduación reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometidos a Evaluación del Tribunal de Grado, que el H. Consejo Directivo de la Facultad designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Ambato, 24 junio de 2019



.....

Dra. Eliza Carolina Vayas Ruiz

C.I.: 1803234945

## **AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Los criterios emitidos en el trabajo de investigación: **“EL MANEJO DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LA ASOCIACION ESCUELA DE LA FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES PARA FORTALECER EL DESARROLLO INTEGRAL ESTUDIANTIL”**, como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuestas son de responsabilidad del autor.

Ambato, 24 junio de 2019



.....

Luis J. Paredes

CI: 1804356416

**AUTOR**

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO**

Los miembros del Tribunal de Grado **APRUEBAN** el Trabajo de Investigación sobre el tema: **“EL MANEJO DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LA ASOCIACION ESCUELA DE LA FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES PARA FORTALECER EL DESARROLLO INTEGRAL ESTUDIANTIL”**, presentado por el Sr. Brian Roberto Cárdenas Sánchez, de conformidad con el reglamento de Graduación para obtener el Título de Tercer Nivel de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, .....

Para constancia firma:

.....

Presidente

.....

Miembro

.....

Miembro

## **DEDICATORIA**

A los estudiantes de mi querida facultad, que día a día pelean por triunfar en la vida, en especial a Andrea quien antes de ser yo un representante estudiantil me ayudo a saber que los estudiantes merecen lo mejor de sus líderes.

**Luis Jaime Paredes Pilco**

## **AGRADECIMIENTO**

A la vida por ser dura y haberme dado poco, por obligarme a salir adelante.

**Luis Jaime Paredes Pilco**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA:.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO .....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vii
RESUMEN EJECUTIVO .....	xii
ABSTRACT .....	xiv
CAPÍTULO I.....	1
MARCO TEÓRICO.....	1
1.1    Problematización del fenómeno de estudio.....	1
1.1.1    Contextualización acerca del problema.....	2
1.1.2    Justificación.....	4
1.1.3    Análisis crítico.....	5
1.1.4    Objetivos.....	6
1.1.5.    Estudios Previos: .....	6
1.2    Categorías fundamentales.....	10
1.2.1    TEMA 1: Introducción Al Estudio De La Comunicación Organizacional.....	10
1.2.2    TEMA 2: Análisis del desarrollo integral estudiantil con teorías y concepciones de desarrollo estudiantil, desarrollo Integral, Autorrealización y desarrollo humano .....	13
CAPITULO II .....	18
METODOLOGIA .....	18
2.1    Enfoque de la investigación.....	18
2.1.1    Asociación de Variables .....	20
CAPITULO III .....	22
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	22
3.1    Análisis e interpretación. de los resultados obtenidos en la encuesta realizada a funcionarios de la Asociación Estudiantil de la Facultad de	

Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato.	22
3.2 Análisis e interpretación de los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a la población estudiantil de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato. ....	34
CAPITULO IV .....	48
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	48
4.1 Conclusiones.....	48
4.2 Recomendaciones .....	49
MATERIALES DE REFERENCIA.....	50
Referencias bibliográficas .....	50



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Volumen de estudiantes por Carrera en la FJCS.....	20
Tabla 2 Funcionarios de Asoc. FJCS.....	20
Tabla 3 Pregunta 1 -Encuesta 1.....	22
Tabla 4 Pregunta 2 -Encuesta 1.....	23
Tabla 5 Pregunta 3 -Encuesta 1.....	25
Tabla 6 Pregunta 4 -Encuesta 1.....	26
Tabla 7 Pregunta 5 -Encuesta 1.....	27
Tabla 8 Pregunta 6 -Encuesta 1.....	29
Tabla 9 Pregunta 7 -Encuesta 1.....	30
Tabla 10 Pregunta 8 -Encuesta 1.....	31
Tabla 11 Pregunta 9 -Encuesta 1.....	33
Tabla 12 Pregunta 1 -Encuesta 2.....	34
Tabla 13 Pregunta 2 -Encuesta 2.....	35
Tabla 14 Pregunta 3 -Encuesta 2.....	37
Tabla 15 Pregunta 4 -Encuesta 2.....	38
Tabla 16 Pregunta 5 -Encuesta 2.....	39
Tabla 17 Pregunta 6 -Encuesta 2.....	41
Tabla 18 De ser positiva su respuesta de la pregunta 6 - Encuesta 2.....	41
Tabla 19 Pregunta 7 -Encuesta 2.....	43
Tabla 20 Pregunta 8 -Encuesta 2.....	44
Tabla 21 De ser positiva su respuesta de la pregunta 8 - Encuesta 2.....	45
Tabla 22 Pregunta 9 -Encuesta 2.....	46

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Pregunta 1-Encuesta 1 .....	22
Gráfico 2: Pregunta 2-Encuesta 1 .....	24
Gráfico 3: Pregunta 3-Encuesta 1 .....	25
Gráfico 4: Pregunta 4-Encuesta 1 .....	26
Gráfico 5: Pregunta 5-Encuesta 1 .....	28
Gráfico 6: Pregunta 6-Encuesta 1 .....	29
Gráfico 7: Pregunta 7-Encuesta 1 .....	30
Gráfico 8: Pregunta 8-Encuesta 1 .....	32
Gráfico 9: Pregunta 9-Encuesta 1 .....	33
Gráfico 10 Pregunta 1-Encuesta 2.....	34
Gráfico 11: Pregunta 2-Encuesta 2 .....	36
Gráfico 12: Pregunta 3-Encuesta 2 .....	37
Gráfico 13: Pregunta 4-Encuesta 2 .....	38
Gráfico 14: Pregunta 5-Encuesta 2 .....	40
Gráfico 15: Pregunta 6-Encuesta 2 .....	41
Gráfico 16: De ser positiva su respuesta de la pregunta 6-Encuesta 2.....	42
Gráfico 17: Pregunta 7-Encuesta 2 .....	43
Gráfico 18: Pregunta 8-Encuesta 2 .....	44
Gráfico 19: De ser positiva su respuesta de la pregunta 8-Encuesta 2.....	45
Gráfico 20: Pregunta 9-Encuesta 2 .....	46

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Encuesta Dirigida a los funcionarios de la Asociación Estudiantil Aso. FJCS FJSC .....	53
Anexo 2 Encuesta dirigida a la población de la FJSC. ....	57

## **RESUMEN EJECUTIVO**

**Autor:** Luis Jaime Paredes Pilco

**Tutor:** Eliza Carolina Vayas Ruiz

**TEMA: EL MANEJO DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LA ASOCIACION ESCUELA DE LA FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES PARA FORTALECER EL DESARROLLO INTEGRAL ESTUDIANTIL.**

En el presente proyecto de investigación se analizó la importancia de la comunicación organizacional en la Asociación Estudiantil de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales (Aso. FJCS), y de qué manera las estrategias comunicacionales fomentan el desarrollo integral estudiantil.

Se ha utilizado como recurso dos tipos diferentes de encuestas, una dirigida a funcionarios de Aso FJCS y otra aplicada al cuerpo estudiantil de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencia Sociales, en estas encuestas se han aplicado técnicas consideradas de campo, con procesos metodológicos, reflexivos y sistémicos para el proceso investigativo, con el fin de determinar las relaciones que mantienen las variables descritas en un enfoque cuantitativo.

La investigación realizada, en consecuencia, permitió evaluar la efectividad del desempeño en labores comunicacionales de Aso. FJCS, además de la influencia que éstas tienen en el desarrollo integral estudiantil.

Con el presente proyecto investigativo se ha determinado un problema común en el estudiantado el cual es: la falta de conocimiento y guía sobre los posibles retos dentro de su estancia académica.

A manera de conclusión los estudiantes FJCS tienen una crítica sobre las estrategias comunicacionales de Aso. FJCS en la cual expresan sentir una falta de asertividad en los sistemas comunicativos. Como consecuencia otra conclusión en la investigación, da a entender que los funcionarios de Aso. FJCS consideran la retroalimentación

comunicacional deficiente. Esto indica que el uso de estrategias comunicativas y planes estructurados para transmitir y recibir información se vuelve imprescindible en Aso FJCS.

Usar un sistema comunicacional del estilo matemático se ha demostrado en la investigación que no es efectivo en un organismo político estudiantil, por ende, es necesario entender la retroalimentación para futuras acciones.

Se evidenció también que en comunicación interna es imprescindible mantener un historial de la documentación de la institución (oficios, proyectos, presupuestos etc.), logrando así estructurar una imagen institucional solida internamente que puede ser reflejada frente a los públicos externos.

Finalmente, se puede garantizar un ambiente sano, aprendizaje conjunto y una graduación oportuna, mediante procesos de acompañamiento y consejería desde Aso FJCS, mediante la gestión y creación de escenarios para la participación cultural, social, deportiva, recreativa y apoyo académico. Todo esto favoreciendo la integración de los estudiantes y promoviendo el desarrollo integral del cuerpo estudiantil dentro de la Institución, así como impulsando su vinculación con la sociedad, logrando así ser parte del desarrollo integral estudiantil.

**Palabras Clave:** Comunicación Organizacional, Organización política estudiantil, Desarrollo integral estudiantil, Asociación estudiantil.

## **ABSTRACT**

**Autor:** Luis Jaime Paredes Pilco  
**Tutor:** Eliza Carolina Vayas Ruiz

### **TOPIC: THE MANAGEMENT OF ORGANIZATIONAL COMMUNICATION IN THE SCHOOL ASSOCIATION OF THE FACULTY OF JURISPRUDENCE AND SOCIAL SCIENCES TO STRENGTHEN INTEGRAL STUDENT DEVELOPMENT**

In the present research project, the importance of organizational communication in the Student Association of the Faculty of Jurisprudence and Social Sciences (Aso. FJCS) was analyzed, and how communication strategies promote the integral development of students.

It has been used as a resource two different types of surveys, one aimed at officials of Aso FJCS and another applied to the student body of the Faculty of Jurisprudence and Social Sciences, these surveys have applied techniques considered of field, with methodological processes, reflective and systemic for the investigative process, in order to determine the relationships that maintain the variables described in a quantitative approach.

The investigation made it possible to know to what extent the performance in communication tasks of Aso. FJCS is effective. And to what extent their work influences the integral development of students.

With this research project has been determined a common problem in the student which is: the lack of knowledge and guidance on possible challenges within their academic stay.

In conclusion, the FJCS students have a critique of the communication strategies of Aso FJCS in which they express feeling a lack of assertiveness in the communication systems. As a consequence, another conclusion in the investigation suggests that Aso

FJCS officials consider communication feedback deficient. This indicates that the use of communicative strategies and structured plans to transmit and receive information becomes essential in Aso FJCS.

Using a communicational system of mathematical style has been shown in research that is not effective in a student political body, therefore it is necessary to understand the feedback for future actions.

It was also concluded that internal communication is essential to maintain a record of the documentation of the institution (offices, projects, budgets, etc.), thus achieving a solid internal institutional image that can be reflected in front of external audiences.

Finally, a healthy environment, joint learning and a timely graduation can be guaranteed, through accompaniment and counseling processes from Aso FJCS, through the management and creation of scenarios for cultural, social, sports, recreational and academic support. All this favoring the integration of the students and promoting the integral development of the student body within the Institution, as well as promoting their relationship with society, thus becoming part of the integral student development

**Keywords:** Organizational Communication, Student Political Organization, Comprehensive Student Development, Student Association.

# CAPÍTULO I

## MARCO TEÓRICO

### **1.1 Problematización del fenómeno de estudio.**

Montalbán (2014) afirma. “La comunicación es una actividad cotidiana, sencilla y común, propia del ser, por esta razón es necesario detenerse a reflexionar en cómo, dónde, cuándo, y porqué se produce, además del papel que tienen todos los hablantes de una lengua” (p.8). Con respecto a la comunicación en sociedad cree que es lógica la necesidad de estudiar (para entender la realidad) todos los instrumentos sociales y técnicos que actúan sobre los públicos; tanto los instrumentos educacionales, como informativos y de entretenimiento.

Entender los procesos sociales y técnicos en una institución requiere de la comunicación por ser la herramienta más adecuada en el desarrollo organizacional de cualquier estadio social, su estudio debe ser científico, por su carácter transversal he interdisciplinario tanto en aspectos comunes como también en aspectos complejos del comportamiento humano.

Actualmente en la Asociación estudiantil de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales (Aso. FJCS) la comunicación organizacional es empírica, por ende, en cierta medida deficiente al gestionar su comunicación entre públicos internos como el cuerpo estudiantil de la facultad o sus públicos externos como la comunidad universitaria en general.

Dentro de las instituciones universitarias los estudiantes han logrado exigir representación, dotándose de cuerpo jurídico reconocido para actividades tanto curriculares, así como lúdicas, todo esto gracias a la lucha estudiantil, la cual nace de la necesidad de tener líderes velando por los derechos de los estudiantes. Siendo que, las Asociaciones estudiantiles en las universidades públicas del país son organismos que respaldan y defienden los derechos de los estudiantes además de brindar ayuda en aspectos como logística, entretenimiento y apoyo académico.

“La formación integral del estudiante es reforzada por la elaboración de material informativo y por el contacto con las diferentes realidades, que le posibilitan ver más



allá de lo académico” (de Gomes & Navarro, 2017, p.86). Se entiende que una de las partes que conforman el concepto de desarrollo integral es dotar al estudiante de un material guía, este material informativo, en términos comunicativos deben ser explicado y compartido, dando al estudiante la capacidad de decir sus necesidades a los miembros dentro de la institución (Aso. FJCS, otros estudiantes, autoridades).

El desarrollo integral estudiantil solo es posible si el estudiante permanece dentro del sistema educativo, tanto así que fomentar estrategias que lo ayuden a ser un sujeto activo en proyectos y actividades de Aso. FJCS fomentará su permanencia.

### **1.1.1 Contextualización acerca del problema.**

Una organización es un conjunto estructurado como Arellano (2007) asevera. “Toda organización es una serie de articulaciones y movimientos, que sin el intercambio de información no podría mantenerse, desarrollarse y trasladarse a otros estadios de intención y relación” (p.1). En términos llanos, el darles a los sistemas comunicacionales una debida importancia dentro de las organizaciones creara un ambiente apto para el desarrollo del organismo, y será capaz de resolver los problemas que se presenten.

En relación a la organización interna los sistemas comunicacionales se los clasifica en dos tipos: comunicación formal y comunicación informal. La comunicación formal es aquella que sigue parámetros establecidos jerárquicamente en el organigrama con procesos que implican comunicaciones estándar como: oficios, memos, informes, solicitudes. “Para ello, se hace necesario elevar nuestro grado de abstracción al hablar de las organizaciones y pensar que están constituidas no tanto por personas como por un conjunto de posiciones sociales que las personas ocupan ocasionalmente” (Marín, 1997, p.169). Este tipo de comunicación cambia nuestra percepción de la formación de las organizaciones y el nivel de importancia que se debe dar formalmente a las personas.

En otro aspecto, la comunicación informal se establece como una comunicación: espontanea, necesaria e inevitable dentro de las organizaciones. Pero inmanejable con un sistema jerárquico, dado que no responde a las necesidades comunicacionales de la estructura de la organización, por tanto, es normal y natural no utilizar la comunicación informal como método principal de comunicación en una organización jerárquica.

Marín (1997) explica “Las organizaciones son a menudo, sistemas grandes, complejos y multifacéticos y, para comportarse de manera adecuada en ellas, los miembros necesitan información sobre lo que ocurre tras bastidores y lo que están planeando otros miembros de la organización” (p.185).

Ahora bien, en relación a la comunicación externa de la organización se entiende como toda información que no se genera dentro de la organización, pero, esta información tendrá repercusiones dentro de la organización solo si es proveniente de los públicos en los que se ha enfocado la organización. “La comunicación externa es en la actualidad un cúmulo de aportes y posibilidades para una organización, esto en la medida que las estrategias y la mirada multimedial estén a la orden de objetivos precisos y de audiencias claramente identificadas” (Montero, 2006, p.65). En consecuencia, solo se tendrá una eficiente gestión de los sistemas comunicacionales externos cuando se logre definir adecuadamente quienes conforman esos públicos externos.

La comunicación tanto interna como externa en las organizaciones, actualmente se la puede gestionar mediante mecanismos tecnológicos que aceleran la velocidad de creación, recepción y respuesta, de la información.

Las organizaciones que procuran ser relevantes se encuentran inmersas en el uso de las redes sociales intangibles, las cuales se han convertido en el canal ideal para acercarse a los diferentes públicos de una manera personal, aunque en esencia el acercamiento se permite por la virtualidad de la tecnología. (Amezcuca, 2012, p.5)

La información ahora se puede mover a distancias y a velocidades insospechadas y ha adaptado los viejos sistemas de comunicación organizacional y los ha potenciado, se puede ejemplificar pensando que, el oficio como tal en una organización no dejara de existir, pero ya no será necesario que sea en papel y que se necesite a alguien que lo entregue, ahora pueden ser digital y ser enviado y recibido presionando un botón en un ordenador. Incrementando la eficiencia y potenciando la eficacia del organismo en sentido comunicacional.

En cuanto a las organizaciones políticas estudiantiles, en Ecuador existen diferentes federaciones cuyo objetivo ha sido convertirse en la voz de los estudiantes universitarios entre ellas están: la Federación de Estudiantes Universitarios del

Ecuador (FEUE); la Federación de Estudiantes Politécnicos del Ecuador (FEPE); la Federación de Estudiantes Universitarios Particulares del Ecuador (FEUPE). Estas federaciones son el organismo máximo dentro del país en, universidades públicas, politécnicas y universidades privadas, respectivamente cuando se habla de estudiantes representando a estudiantes dentro de un sistema educativo.

Cada una de las federaciones de representantes estudiantiles mantienen filiales en cada recinto de educación superior, luego en orden jerárquico en cada facultad o escuela según se denomine en cada recinto de educación superior existe un organismo político de representación estudiantil y electo de entre estudiantes y para defensa y apoyo de los estudiantes. Este organismo en el caso de la presente investigación es la Asociación Estudiantil de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales (Aso. FJCS).

Hablar de comunicación organizacional dentro de asociaciones estudiantiles, es mencionar la primera condición necesaria para que sea el estudiante mismo quien fomente a sus camaradas un ambiente óptimo para el desarrollo estudiantil, por consecuencia también el desarrollo de la institución de educación y por antonomasia el avance del país.

La Aso. FJCS en términos de comunicación interna ha maneja únicamente un sistema informal esto debido a no contar con un reglamento interno. Y en relación a la comunicación externa se ha encargado de manejar una red social como método masivo de interacción.

Los procesos de comunicación entre la Aso. FJCS y los públicos: autoridades, alumnos y comunidad universitaria, al momento se dan de manera vertical a través del uso de comunicados formales (oficios en papel). Este proceso de comunicación formal en ocasiones no es efectivo porque no genera una respuesta de los públicos antes mencionados.

### **1.1.2 Justificación.**

La presente investigación se justifica por brindar soporte comunicacional en una organización conformada por estudiantes, dentro de una institución de educación superior, promoviendo procesos de desarrollo integral estudiantil. Aso. FJCS al ser una organización reconocida legalmente dentro de la Universidad Técnica de Ambato que interactúa directamente con los estudiantes y las autoridades, debe tomar

decisiones en base a la información que percibe, por tal motivo estudiar como recibe y de que maneras gestiona ese flujo de información es esencial para que pueda aportar positivamente en el desarrollo de la institución.

Un correcto manejo de la comunicación interna en la organización genera un ambiente que posibilita generar un reglamento, para luego en base a esas normativas establecer un manual de identidad de la organización, consecuentemente se podrá lograr que la Aso FJCS esté preparada para cumplir la misión de defender y apoyar al estudiante.

Un sistema de recepción y gestión de la información de los públicos externos como estudiantes, autoridades, y comunidad en general, crea respuestas efectivas en las decisiones de la organización, Solo será posible generar interés y participación entre estudiantes, docentes y administrativos, si la organización logra entender lo que cada uno de esos públicos necesita.

Al estar Aso FJCS en capacidad de sostener una comunicación continua y asertiva con el estudiante Aso. FJCS estará en la capacidad de apoyarlo en su camino hacia su graduación con aportes informativos, actividades lúdicas, logística dentro de la institución. Y de la misma forma podrá hacer respetar los derechos de los estudiantes si el estudiantado mira a la organización como un ente estructurado y amigable. De la misma manera si Aso. FJCS mantiene una comunicación continua y de calidad con los públicos externos podrá ser parte de los procesos de desarrollo institucional académicamente y administrativamente.

### **1.1.3 Análisis crítico.**

La comunicación organizacional al potenciar las capacidades de la Aso. FJCS incide de manera directa en el desarrollo del estudiantado, debido a la importancia del organismo el cual ha sido creado dentro del sistema educativo por los estudiantes. El estudio se lleva en la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales (FJCS) de la Universidad Técnica de Ambato (UTA) en la provincia de Tungurahua en Ecuador.

La Aso. FJCS al manejar estrategias empíricas de comunicación organizacional, crea en estudiantes, docentes y administrativos un cierto nivel de desconocimiento en cuanto a las actividades realizadas como organismo. Una comunicación deficiente o incompleta se transforma en desinformación y tener estudiantes, docentes y administrativos desinformados afecta el desarrollo integral estudiantil.

La comunicación organizacional interna en la Aso. FJCS ha sido utilizada prácticamente de manera informal esta aseveración se sustenta en la ausencia a de un manual de normativas internas que regulen y guie el funcionamiento y accionar de los miembros de Aso. FJCS.

Un sistema unidireccional de información ha sido manejado por parte de los funcionarios de la Aso. FJCS lo cual imposibilita generar experiencia para la toma futura de decisiones.

La falta de velocidad y efectividad al comunicar disposiciones administrativas, académicas, o de cualquier índole sea hacia docentes, estudiantes o administrativos genera problemas, deteriorando el ambiente de trabajo de Aso. FJCS.

#### **1.1.4 Objetivos.**

##### ***Objetivo general.***

Estudiar la Comunicación Organizacional en la Asociación estudiantil Aso. FJCS de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales (FJCS) para el desarrollo integral estudiantil.

##### ***Objetivos Específicos.***

- I. Analizar las estrategias comunicacionales usadas por la Asociación estudiantil.
- II. Determinar la percepción que tienen los estudiantes sobre la Asociación estudiantil como un organismo institucional.
- III. Entender el papel de la asociación estudiantil para el desarrollo integral estudiantil dentro del sistema de educación superior.

##### **Estudios Previos:**

Al buscar en diferentes fuentes bibliográficas relacionadas al problema se pudo encontrar varios trabajos, como artículos científicos.

El estudio realizado por Betancourt (2013) cuya temática se refiere a “La comunicación organizacional interna y externa y la difusión de políticas públicas del gobierno autónomo descentralizado (GAD) en la comunidad del cantón Mocha” (p.1).

En tanto, se debe crear y aplicar la comunicación adecuada para el correcto entendimiento entre el departamento de comunicación institucional y la población, cuidando que el lenguaje utilizado sea claro, preciso, comprensible y sin tecnicismos.

Por consiguiente, si se habla de comunicación externa es preferible manejar un lenguaje más coloquial que permita ganar confianza en el ciudadano y mejorar su desarrollo integral (Betancourt, 2013).

En conclusión Trabajo realizado para obtención del título en Comunicación Social. La investigación plantea en estudio a la comunicación organizacional y la difusión de políticas públicas en el (GAD) del Cantón Mocha. Esta tesis de ajusta perfectamente al tema investigado, pues en ambos casos se trabaja en instituciones públicas. , la comunicación interna de tipo formal es la más efectiva y por esta razón es utilizada entre los públicos y autoridades al momento de transmitir órdenes e instrucciones como se dibuja en el organigrama de la institución. Por tanto, es necesario tomar en cuenta este tipo de comunicación que mejoran la logística organizacional, siendo de interés en esta investigación pues la estructura interna de Aso. FJCS es jerárquica.

El trabajo elaborado para la FLACSO sede Ecuador bajo el título de “Estrategia de extensión universitaria para propiciar el desarrollo y protagonismo de los estudiantes en la preservación y promoción del patrimonio musical como contribución al desarrollo local” (Díaz, 2009, p.1). Trabajo realizado previo la obtención de maestría en Desarrollo Social. Aquí se estudia como diseñar una estrategia de extensión universitaria para la carrera de Estudios Socio-culturales que incentive el protagonismo de los estudiantes en el desarrollo, preservación y promoción del patrimonio musical local. Tomando en cuenta, que el trabajo aporta hacia el desarrollo de los estudiantes universitarios, se puede hacer un símil a la presente investigación, la misma que también busca mecanismos para el desarrollo integral estudiantil.

Díaz (2009) concluye que, “La necesidad de estrategias diseñadas coherentemente, que tomen en cuenta las necesidades de los estudiantes, ha sido un factor importante en el bajo conocimiento, en cuanto al patrimonio musical y la falta de participación en su preservación y promoción” (p.19). De acuerdo a esto se podría justificar la baja participación del universitario por desconocimiento en actividades gestionadas por una organización. Se recomienda reforzar el protagonismo de los estudiantes a partir de su capacitación con el objetivo de potenciar estrategias que beneficien a los estudiantes de manera académica y social generando un ambiente de desarrollo integral estudiantil.

Así también, la investigación para la obtención del título de Magister en Administración de Empresas Mención Planeación (PUCE); realizada por Daniela Bermúdez en el año 2015 cuya temática es “Diseño de un plan de comunicación organizacional interna y externa para una institución de educación superior”. Cuyo objetivo fue “crear un plan de comunicación interna y externa para optimizar los procesos comunicacionales en las Instituciones de Educación Superior” (Bermúdez, 2015, p.5). Abre un panorama válido como un ejemplo práctico de cómo debe llevarse el manejo de una organización en una institución de educación superior y puede adaptarse al propósito de ésta investigación. Bermúdez (2015) afirma:

(...)el proceso de comunicación es de vital importancia para las instituciones de educación superior debido a los constantes cambios que atraviesa el ámbito de la educación en el Ecuador para responder competitivamente al entorno a través de estrategias de comunicación, mensajes eficaces que permitan alcanzar el éxito en sus actividades para un mejor desempeño(p.90).

La comunicación constituye una herramienta estratégica para las instituciones ya que, es la base para la toma de decisiones, siempre y cuando sea utilizada de una manera técnica y acorde a las necesidades que presenten las instituciones.

Finalmente, Bermúdez (2009) recomienda “la creación de un departamento de comunicación y la aplicación del plan de comunicación propuesto para posicionar la imagen a nivel de los públicos externos, así como difundirlo a los públicos internos para crear sentido de pertenencia” (p.22). En consecuencia, si esta investigación acoge a cabalidad todo lo mostrado; es posible que se pueda aplicar a través de una propuesta válida proyectos direccionados dentro de los organismos competentes.

Torres (2004) realizó una investigación con el título “Desarrollo de una estrategia de Marketing basada en CRM (Manejo de las Relaciones con el Cliente) para una empresa de intercambio estudiantil” (p.1). Estudio realizado para la obtención de Master en Dirección de Empresas en la Universidad Andina Simón Bolívar del Ecuador. Aquí, se pretende incentivar a las instituciones a mejorar sus procesos organizacionales,

optimizando la información compartida por múltiples empleados y modernizando los procesos.

Hoy en día empresas de nivel medio o incluso pequeñas tienen acceso a tecnología que hasta hace poco resultaba inaccesible. Muchas de estas empresas disponen ahora de tecnología que les permite un control de los procesos de negocio y de producción semejante a las grandes soluciones que manejan las mayores empresas del mundo, siendo este el criterio de Torres (2004). Por tanto, la investigación de Torres encajaría, en las necesidades de Aso. FJCS, de tal forma que se considera está comprometido a mejorar la funcionalidad de la utilización de las TICS, las cuales son indispensables en un organismo institucional que desea crecer.

Otra de las conclusiones a las que llega Torres (2004) refiere qué, a las relaciones proactivas hacia el público son una parte esencial de lo que significa el servicio. Pues considera que cualquier institución organizada tiene un público para el cual debe poder manejar todo tipo de inquietudes sobre los productos/servicios, dudas, necesidades de información que el público solicite, las quejas, las necesidades, etc. Esta investigación nos da una referencia que, trasladándola a la perspectiva educativa, conlleva reconocer al estudiante y la comunidad universitaria como públicos con necesidades ligadas a la educación superior y a Aso. FJCS como un ente con la capacidad de suplirlas.

Para la obtención de un mayor número de información referente al tema de la investigación se recurrió también ha artículos científicos publicados en revistas de investigación indexadas.

En el Artículo Científico escrito y publicado Revista Iberoamericana de Educación por Díaz (2014) con el tema “El desarrollo integral del alumno” (p.1), cuidar en el alumno el desarrollo académico afectivo, social y emocional son funciones esenciales que las universidades deben garantizar, promover y potenciar, a lo largo de todo el proceso de crecimiento y formación personal del estudiante. Así en la presente investigación aporta planteando como objetivo pautar un equilibrio mediante estrategias comunicacionales.

Concluye además que se debe desarrollar iniciativas que eleven la preparación y participación siendo una estrategia necesaria y multiplicadora para conseguir mejorar los resultados académicos de los estudiantes. Díaz (2014). El objetivo es que se



establezcan relaciones de colaboración, a través de una acción continuada y de compromisos compartidos, este objetivo podrá aportar a la investigación en curso información sobre cómo establecer colaboración y compromisos entre una organización educativa y los estudiantes.

## **1.2 Categorías fundamentales.**

### **1.2.1 TEMA 1: Introducción Al Estudio De La Comunicación Organizacional.**

*Concepto de Comunicación.* La comunicación es concebida como un múltiple sistema de canales en los que el actor social es partícipe en cada momento; tanto si este lo desea o no, dentro de sus gestos, mirada, silencio e incluso con su inexistencia. La conducta de cada persona influye en cada una de las otras personas y a su vez es afectada por éstas Watzlawick (1971). El proceso de comunicación se puede comprender como una múltiple red dimensional en donde varios procesos se dan simultáneamente los cuales van construyendo los mensajes, los cuales al viajar en esta red pueden modificar la conducta tanto de quienes los crean como de quienes los reciben.

La comunicación se rige a varios principios entre ellos el principio de totalidad, que se compone de la suma de elementos que poseen características propias pero que a su vez son diferentes de los otros elementos que lo componen tomándolos así por separado. También existe el principio de causalidad circular, según el cual la actuación de cada una de las partes del sistema termina integrándose dentro de una órbita de implicaciones mutuas, acciones y retroacciones. Finalmente, el principio de regulación, que afirma que no puede existir comunicación que no acate a un cierto número mínimo de normas y convenciones.

*Aproximaciones teóricas al estudio de la Cultura Organizacional.* La cultura tiene que ver con el proceso de socialización que se da dentro de una asociación, a través de una objetivación social. Makárenco (1979) lo explica así:

No existe organización sin una cultura inherente, que la identifique, la distinga y oriente su accionar y modos de hacer, rigiendo sus percepciones y la imagen que sus públicos tengan de ella. Las manifestaciones culturales son a su vez categorías de análisis, a través de las cuales se puede llevar a cabo el diagnóstico cultural en una empresa (p.120).

Se concibe la cultura como elemento esencial en la vida organizacional: una variable influyente en el comportamiento empresarial, del mismo modo que podría influir el clima, los conflictos o el liderazgo. La cultura desde esta óptica, promueve el sentido del orden y la lógica que simbólicamente constituye la organización, hablando propiamente de un sistema que inicie como costumbre y finalice con un sistema coherente y estructurado de comunicación.

Según Rodríguez (2004) el nacimiento de este novedoso enfoque se ha convertido en un fresco método de investigación en el campo de la comunicación en organizaciones. Así mismo, aporta al intento de desarrollar un marco interpretativo para que los miembros puedan dar significación a las actividades organizativas. Dada la nubilidad de esta materia, en el ámbito teórico se presentan dos grandes tendencias entre las escuelas de pensamiento respecto a la cultura organizacional

Siendo la cultura organizacional identificada como esencia organizativa (metáfora básica): conformadora de sentido, con la posibilidad de ofrecer una interpretación compartida de la realidad que facilita la habilidad de organizarse.

*Comunicación Organizacional.* La Comunicación Organizacional (CO) se encarga de establecer relaciones necesarias entre la teoría de la comunicación y la teoría organizacional, se toman los paradigmas o modelos comunicacionales que se conceptualizan y aplican en los contextos de organizaciones sociales, empresas e instituciones, a fin de propiciar fundamentos teóricos que orienten los procesos comunicativos, y propicien la realización de investigaciones aplicadas para la búsqueda de soluciones a problemas de la realidad, tanto en el campo de lo económico como de lo social Chiavenato (2006).

En la actualidad la CO se inscribe en la familia de disciplinas de las Ciencias de la Comunicación y su origen está vinculado con la tendencia contemporánea a integrar áreas que funcionaban de manera inconexa, como publicidad, relaciones públicas, comunicación interna y componentes del combo de comunicación y marketing, entre otras, que de campos aislados o acciones independientes, pasan a convertirse en elementos integradores de un enfoque sinérgico de comunicación con un saldo positivo para la coherencia del discurso y eficacia.

Los procesos comunicativos en las empresas e instituciones constituyen la esencia de la actividad organizada y el proceso básico del que otras funciones se derivan. Sin que esto nos conduzca a identificar a todos los procesos organizacionales como procesos centrados en la comunicación, la gestión de comunicación e imagen “se ha convertido por su transversalidad, en un principio de gestión empresarial, ya que nada como la imagen y la reputación corporativas resumen con tanta fidelidad la eficacia de una gestión” (Villafañe, 1999, p.12).

*Métodos y Técnicas de Comunicación.* La técnica es el tipo de acciones regidas por normas o un cierto protocolo que tiene el propósito de arribar a un resultado específico, tanto a nivel científico como tecnológico, artístico o de cualquier otro campo. Se la considera como un conjunto de procedimientos reglamentados y pautas que se utiliza como medio para llegar a un cierto fin. La técnica supone que, en situaciones similares, repetir conductas o llevar a cabo un mismo procedimiento producirían el mismo efecto.

Según Aguilar, Brosa y Exabe, (2008) la técnica es el conjunto de procedimientos y métodos de una ciencia, arte, oficio o actividad. Habilidad en la utilización de dichos procedimientos. Se considera también como el conjunto de medios y conocimientos para el perfeccionamiento de los sistemas de obtención o elaboración de productos. Es un conjunto de aplicaciones prácticas de las ciencias. Y finalmente, un sistema para conseguir algo.

*Relaciones comunicacionales internas.* La comunicación organizacional es el conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, es el elemento que influye en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización. Piñuel (1993) plantea: “dentro de la Comunicación Organizacional Interna se encuentra el público sensible. Una empresa reúne, en el seno de una misma estructura, individualidades diferentes, ligadas entre sí por una relación de colaboración y motivadas por la consecución de un objetivo común” (p.8). Para Costa (2012) la comunicación interna permite:

En primer lugar, Construir una identidad de la organización, en segundo lugar, profundizar en cada uno el conocimiento de la organización como entidad, en tercer lugar, dar de baja trámites estancados, en cuarto lugar, informar individualmente a los

directivos y funcionarios, en quinto lugar, hacer públicos los logros conseguidos por la organización, y finalmente en sexto lugar, promover una comunicación a todas las escalas.

*Relaciones Comunicacionales externas.* Es la comunicación dirigida a los diferentes públicos externos de una organización. Son el Conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos, encaminados a mantener sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o a promover sus productos o servicios.

Addler y Elmhorst (2008), indican la forma de escoger el canal óptimo de comunicación: Como comunicador en una organización, con frecuencia puede escoger la forma de enviar un mensaje. Decidir cuál canal de comunicación usará no es un asunto trivial. En ocasiones un mensaje escrito tiene éxito y un oral fracasa, pero en otras al hablar con el receptor obtendrá los resultados que la palabra escrita no puede igualar. Conocer bien estas dos vías ayudara a elegir debidamente cómo enviar sus avisos importantes.

### **1.2.2 TEMA 2: Análisis del desarrollo integral estudiantil con teorías y concepciones de desarrollo estudiantil, desarrollo Integral, Autorrealización y desarrollo humano**

*Educación.* Carrasco (1987) considera que la educación no se refiere a una sola actividad, sino a un conjunto diverso de ellas, por lo que su comprensión será compleja. Así pues, debido a la dificultad que entraña la comprensión del término "educación", se hace necesario el empleo de distintas perspectivas de análisis para lograrlo. El término "educar" conlleva la acción de formar, criar, instruir, guiar o amaestrar, usando recursos didácticos y pedagógicos, dentro de un ambiente controlado con la finalidad de potenciar las cualidades del sujeto, en esta acepción de educación una función adaptativa y reproductora porque lo que pretende es la inserción de los sujetos en la sociedad mediante la transmisión de determinados contenidos culturales.

*Autorrealización Académica.* Interpretando a Maslow (1943) la autorrealización es el logro máximo de las satisfacciones de las necesidades humanas. Es el desarrollo del potencial humano, aceptación de sí mismo, de fortalecer la espiritualidad, los

conocimientos, las buenas relaciones interpersonales y vivir bajo el concepto de la felicidad teniendo propio conocimiento de haber hallado un propósito de existencia.

La autorrealización es la satisfacción de haber alcanzado y cumplido una o más metas personales que forman parte del desarrollo y del potencial humano. Según Castilla (1999) “por medio de la autorrealización los individuos exponen al máximo sus capacidades, habilidades o talentos a fin de ser y hacer aquello que se quiere” (p.12). Es decir, se refiere al logro de un objetivo personal por medio del cual se puede contemplar la, felicidad, una de las metas más anheladas por el individuo. La autorrealización académica logra que el individuo consiga felicidad y propósito dentro del sistema educativo, así lo entiende Padua (1994) cuando señala que no se debe olvidar el valor de la universidad (que representa el sistema educativo) como espacio donde, además de transmitir conocimientos especializados, se busca enseñar cómo aprender, ampliar la mente, promover valores y aproximarse al conocimiento crítico y objetivo. En otras palabras, dentro de los sistemas de educación se tiene la capacidad de formación individuos para llevar una vida sintiendo felicidad y teniendo propósito.

*Desarrollo Integral.* El desarrollo humano es un promotor y conductor de mejora tanto personal como social, ahora bien se puede entender dicho desarrollo con enfoques singulares, cuando hablamos de características específicas del hombre que se encuentran en crecimiento, o con enfoques integrales cuando se conforma por sistemas que interrelacionados unos con otros crean una mejora en lo personal o social, Tomando al sistema educativo como un sistema que junta un cierta cantidad de asignaturas muchas distantes en esencia, pero como sistema logra educar al ser humano. Conseguir integralidad en el desarrollo humano es relacionar la mayor cantidad de variables que afectan al ser humano y juntarlas creando una maquinaria que desde varios aspectos lo empujen a mejorar. Se puede concebir la integralidad en el desarrollo como la interacción del aprendizaje formal (de un sistema educativo) e informal (mediante conocimiento cotidianos).

Como acotación, García Mina (2003) considera que el avance humano debería ligarse a mantener y fomentar aspectos humanísticos a fin de identificar y resolver situaciones sociales e interculturales, sea a nivel personal tanto como profesional y enfocar las soluciones, para favorecer el desarrollo humano y social.

*Desarrollo Integral Estudiantil.* La formación integral del estudiante (FIE) se organiza en distintos niveles: el nivel macro conformado por el plan de estudios; el nivel meso, a través de ciclos, disciplinas, módulos, asignaturas y el nivel micro, con las clases y tareas docentes. En la formación integral se destacan la formación moral y la educación en valores: una “formación humanista centrada en el desarrollo del profesional como ser humano que se construye en el ejercicio de una profesión y como tal se desempeña en ella” (Hernández y Fernández, 2013, p. 24).

En la (FIE) interviene el currículo intencionalmente elaborado, integrado, tanto académicamente, como con el mundo real, para que los estudiantes reciban una formación como profesionales, ciudadanos y como individuos; los estudiantes son sujetos activos de su propia formación, desarrollan conocimientos, habilidades y valores, pensamiento analítico y crítico que les permiten resolver problemas profesionales con elevado compromiso social. El papel del profesor no es solo instruir, sino educar y su ejemplo personal juega un papel decisivo en la formación de sus educandos.

*Estrategias de Desarrollo.* El Desarrollo Integral del Estudiante fomenta, guía y acompaña en los procesos de Ingreso, participación, permanencia y graduación oportuna, utilizando estrategias claras y precisas dentro del sistema de educación de manera transversal al plan de estudios, enmarcadas en la promoción y formación total de los estudiantes, fundamentada en los principios institucionales.

Pará Dámaso (2008) estas son algunas estrategias basadas en las características antes mencionadas respecto al proceso estudiantil:

*Ingreso.* Es el conjunto de estrategias que definen el acceso a la educación superior con pertinencia, transparencia, oportunidad, equidad y calidad, lo que a su vez se orienta a la definición de acciones encaminadas a subsanar las debilidades e inconsistencias con que los estudiantes llegan a la educación superior a nivel de pregrado y posgrado (p.3).

*Permanencia.* Vinculado a estrategias institucionales encaminadas a ofrecer al estudiante diferentes tipos de apoyo para su sostenibilidad y buen desempeño en el proceso de formación integral a lo largo de la vida universitaria, a fin de alcanzar el éxito académico y la graduación oportuna (p.3).

*Participación.* Estrategias dirigidas a fortalecer la visualización y la participación institucional, académica, investigativa, comunitaria, profesional, deportiva, sociocultural y de movilidad académica de los estudiantes (p.4).

*Graduación Oportuna.* Permiten el logro del estudiante en su desempeño académico y graduación en el tiempo estipulado por el programa de formación (p.4).

De esta manera se pretende que el estudiante alcance un nivel de autonomía y responsabilidad habitual en el uso de su libertad, dentro del sistema de educación, garantizando así un habiente óptimo para la autorrealización, y el descubrimiento del propósito de cada alumno para su futura vida profesional.

*Desarrollo Humano.* Desarrollo, un concepto de apariencia económica, pero que como lo veremos más adelante, no significa únicamente crecimiento económico, sino que, en contexto se aplica al desarrollo de las capacidades de cada ser humano en sociedad como al pilar sobre el cual se estructura el progreso, refiriéndose a la vocación de perpetuidad del compromiso humano por superación.

Cuando se califica al desarrollo con palabras como social, humano, sostenible o sustentable, lo que se intenta hacer, es dar una explicación sobre los objetivos y las bases en que se funda ese tipo de desarrollo, para diferenciarlo de cualquier otra forma posible de perfeccionamiento Dobkin (2007). Solo es posible hablar de desarrollo humano cuando estamos frente a procesos de avance que sean mediados por la razón, y a más de eso se puede acotar que aplicar la moral en el desarrollo de dicho avance es parte de la estructura del concepto de “desarrollo humano”.

*Educación Integral.* Los revolucionarios del siglo XIX trataron la cuestión educativa como una parte del proyecto de cambio de sociedad. Una forma radicalmente diferente de concebir la escuela, sustrayendo al niño de la influencia tanto de la Iglesia como del Estado que debía permitir que se formaran adultos libres, susceptibles de cambiar el mundo. Para Ballester (1996) el principio de educación integral sostiene desarrollar todas las posibles capacidades de una persona, preparándola tanto para el mundo de la reflexión como para el del trabajo.

*Formación.* Es claro ver cómo la formación integral ha de impactar el desarrollo pleno de la personalidad de los estudiantes, integrantes activos del contexto social, lo cual los faculta para un despliegue eficaz de todas sus potencialidades.

Así pues, las más representativas manifestaciones del concepto de formación, son dos: autonomía y competencia; por un lado, la autonomía es un reflejo de haber asimilado conocimiento, y por otro lado las competencias superan el nivel autónomo para poner en práctica el conocimiento asimilado en sociedad con persona igualmente formadas. En cualquiera de las manifestaciones se puede entender que formar al ser humano es lograra que asimile experiencias en primera instancia ajenas y luego experimente y pueda asimilar propias experiencias.

*Valores.* El sistema de valores (SV) es esencialmente normativo, porque se manifiesta por un imperativo que se expresa en forma de precepto. Este imperativo va acompañado de una construcción interior que genera presión inclinando al sujeto a conformar su acción de acuerdo con el precepto. Un (SV) es la creencia estable de que algo es bueno o malo; de que algo es preferible a su contrario. Estas creencias nunca van solas, sino que siempre están organizadas en nuestro psiquismo de manera que forman escalas de preferencia relativa. En un sistema jerarquizado en el que se priorizan unos valores por encima de otros cuando existe un conflicto, los valores que se consideran más importantes habitualmente son más amplios y son fuente de motivación y condicionan la toma de decisiones. Finalmente es importante aclarar que la carencia de un (SV) bien definido deja al sujeto, sin una herramienta en la toma de decisiones saludables.



## **CAPITULO II**

### **METODOLOGIA**

#### **2.1 Enfoque de la investigación**

Existen dos principales recursos la revisión bibliográfica y la recolección de información mediante encuestas:

En primer lugar, con respecto al uso de la encuesta en la investigación Fernández, y Díaz, (2002) en su pensamiento sobre la investigación cuantitativa tiene como función mostrar la relación y correlación entre los factores variables propuestos, basándose en una muestra de población de la cual toda respuesta procede.

El enfoque cuantitativo de investigación, es un sistema organizado de procedimientos para el estudio mediante el uso de herramientas exactas como: una población de muestra definida y datos recolectados mediante encuestas.

La Encuesta que se recoge de forma estructurada formulando las mismas preguntas y en el mismo orden a cada uno de los encuestados. Con este proceso se conocerá los distintos puntos de vista existentes en lo comunicacional interno respecto al manejo de la Aso. FJCS de la en el desarrollo integral del estudiantado. Conceptualmente la encuesta puede considerarse como una técnica o una estrategia de campo por mantener procesos metodológicos, reflexivos y sistémicos para los procesos necesarios en la obtención de información de una población mediante entrevistas a una muestra representativa. Por consiguiente, se ajusta directamente con esta investigación.

De esta manera se podrá dar una dimensión al fenómeno estudiado, por su relación causa y efecto con respecto a datos mediante cuestionarios, los cuales están enfocados a entender que se ha estado haciendo en términos comunicacionales dentro de la Aso. FJCS y de qué forma ha aportado la organización en el desarrollo integral estudiantil.

En segundo lugar, la revisión bibliográfica es un procedimiento estructurado cuyo objetivo es la localización y recuperación de información relevante para un usuario que quiere dar respuesta a cualquier duda relacionada con su práctica, ya sea ésta investigadora o de gestión. Esta recolección de información para la presente investigación será de estudios en comunicación organizacional y estudios sobre el

desarrollo integral estudiantil. Sampieri (2016) explica que “entender mejor los resultados, evaluar las categorías relevantes y profundizar en las interpretaciones es posible gracias a estudios previos a la realización de una investigación” (p.365). El autor nos confirma que la literatura es útil para detectar conceptos claves y nutrirnos de ideas sobre métodos de recolección de datos y análisis.

Enriqueciendo la investigación en curso se manejará además campos investigativos de acuerdo a lo descriptivo y explicativo:

En el campo investigativo-descriptivo mediante se puede llegar a conocer situaciones y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Los estudios cualitativos contribuyen a identificar los factores importantes cuyas características son medibles de manera exacta. Cervo y Bervian, (1989) definen el análisis descriptivo como “una actividad encaminada a la solución de problemas” (p.41). Además, su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables

Un análisis descriptivo permite construir las preguntas directrices y a partir de estas, formular los objetivos específicos. Los estudios cuantitativos entregan una gran cantidad de información utilizable, manteniendo un elevado grado de precisión. “La investigación descriptiva busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Sampieri, 2016, p.56).

En cuanto al campo de investigación-explicativa se considera este tipo de investigaciones exige mayor concentración y capacidad de análisis y síntesis por parte del investigador, ya que las variables que se manifiestan ante los sentidos deben ser meticulosamente estudiadas. La conveniencia de emprender investigaciones explicativas varía de acuerdo al campo de conocimientos que se considere. La investigación explicativa intenta abordar un aspecto completo de la realidad, explicando así su significado dentro de una teoría de referencia respecto a leyes o generalizaciones que dan cuenta de hechos o fenómenos que se producen en determinadas condiciones Sabino (1996).

Las características de este tipo de estudio dentro de la investigación son justificadas por ayudar a asimilar un abundante cuerpo teórico, identificando las relaciones de causalidad y proponiendo nuevas interrogantes para futuros estudios.

### 2.1.1 Asociación de Variables

Para focalizar la Población y Muestra el universo de estudio está compuesto por los estudiantes legalmente matriculados de las tres carreras que componen la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales (Derecho, Comunicación y Trabajo Social).

Así también en la investigación delimitaremos la población de estudio que se constituyen en 1064 estudiantes de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales (FJCS) de la Universidad Técnica de Ambato dividido de la siguiente manera: Derecho 360 estudiantes, Comunicación Social 332 estudiantes y Trabajo Social 372 estudiantes, esta cantidad es referenciada hasta el primer periodo académico de 2019. Así también la Aso. FJCS cuenta entre sus miembros con 10 integrantes (estudiantes).

La muestra consiste en, seleccionar una parte de las unidades de un conjunto o subconjunto de la población, de manera que sea lo más representativo del colectivo en las características sometidas a estudio.

**Tabla 1**

*Volumen de estudiantes por Carrera en la FJCS*

Unidades de Observación	Número
Estudiantes Derecho	360
Estudiantes Comunicación Social	332
Estudiantes Trabajo Social	372
TOTAL	1064

**Fuente:** Investigador

**Elaboración:** Luis J. Paredes

**Tabla 2**

*Funcionarios de Aso. FJCS*

Unidades de Observación	Número
Funcionarios Aso Escuela (FJSC)	10
TOTAL	10

**Fuente:** Investigador

**Elaboración:** Luis Paredes

El cálculo de la primera muestra (n) dependerá del cálculo estándar cuando se conoce el tamaño de la población que es de 1064 estudiantes (N), eligiendo el nivel de

confianza de 95% (Z), con una probabilidad de éxito de 0.5 (p), una probabilidad de no ocurrencia de 1-p (q), y un error admisible de 0.05. Siendo expresado matemáticamente de la siguiente manera:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{NE^2 + Z^2 pq}$$

$$n = \frac{1064}{2,66}$$

$$n = 400$$

**Cuatrocientas Encuestas**

El cálculo de la segunda muestra se toma el 100% de la población de la Asociación estudiantil Aso. FJCS de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales (FJCS), expresado matemáticamente solo como “n”

$$n' = 10$$

**Diez Encuestas**

Para el estudio se toma en cuenta un rango de población de hombres y mujeres que va desde los 17 años en adelante siendo el número de encuestados 400. En cuanto a la Aso. FJCS se toma como muestra la totalidad de los funcionarios siendo así un total de 10 encuestas.

Se procesará la información de la siguiente manera: el cuestionario aplicado en la encuesta servirá para la codificación de cada una de las preguntas y sus respectivas alternativas de respuesta de modo que esto sirva de ayuda en el momento de realizar la tabulación de datos. Para posteriormente categorizar y tabular la información: se usará un programa utilitario (Excel), así se determinará la frecuencia de las respuestas y se obtendrá los resultados de esta investigación de campo. Posteriormente en relación a la presentación de los resultados recolectados, se aplicará estadística descriptiva, el estadígrafo a utilizar será en porcentajes y la presentación de los datos de lo hará en forma gráfica junto con una tabla de frecuencia relativa y absoluta, para así poder realizar la presentación de datos. Y finalmente se analizarán e interpretará los resultados, este proceso servirá para estudiar y relacionar los resultados obtenidos con el marco teórico de manera que sea de ayuda para analizar las preguntas directrices propuestas y resolver el problema.

## CAPITULO III

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 3.1 Análisis e interpretación. de los resultados obtenidos en la encuesta realizada a funcionarios de la Asociación Estudiantil de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato.

**Tabla 3**

*Pregunta 1. ¿Dentro de las normativas internas de la Aso. FJSC cual considera Ud. es fundamental para representar a los estudiantes?*

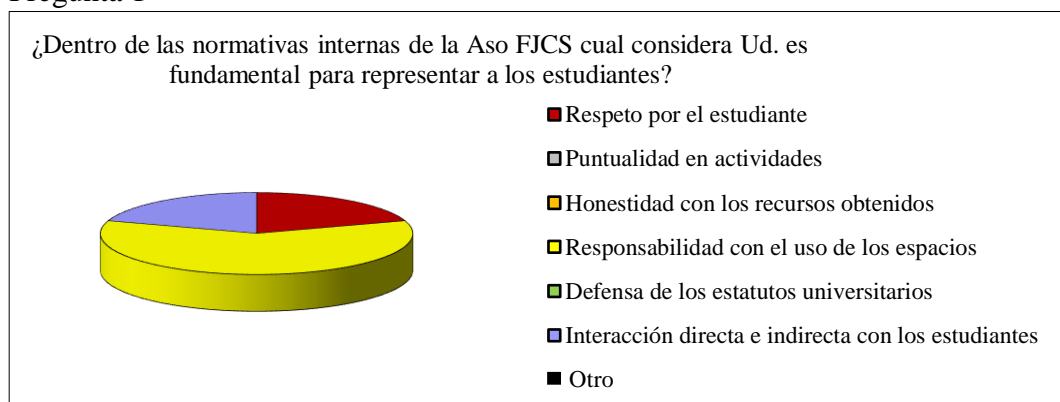
Alternativas	Fr. Absoluta	Fr. Relativa
Respeto por el estudiante	2	22,22%
Puntualidad en actividades	0	0,00%
Honestidad con los recursos obtenidos	0	0,00%
Responsabilidad con el uso de los espacios	6	60%
Defensa de los estatutos universitarios	0	0,00%
Interacción directa e indirecta con los estudiantes	2	22,22%
Otro	0	0,00%
TOTAL	10	100,00%

**Fuente:** Encuesta Aplicada

**Elaboración:** Luis J. Paredes 2019

**Gráfico 1.**

Pregunta 1



**Fuente:** Encuesta Aplicada

**Elaboración:** Luis J. Paredes 2019

#### **Análisis e interpretación.**

Las Encuestas realizadas a los miembros de Aso. FJCS su primera pregunta rebela que el 60 % piensa que la responsabilidad en el uso de los espacios físicos es una normativa interna fundamental para representar a los estudiantes, en tanto existe un 22.22% que

considera que la normativa fundamental es el respeto por los estudiantes y un porcentaje igual al 22.22% a dado una respuesta con respecto a la interacción directa e indirecta con los estudiantes es una normativa interna fundamental.

El funcionario de la organización tiene marcada una responsabilidad con espacios que han obtenido de la institución para el funcionamiento de Aso FJCS.

En relación a los espacios físicos, en su mayoría los funcionarios de Aso. FJCS entienden lo históricamente difícil que fue obtener un espacio dentro de las universidades, en sentido comunicacional los espacios físicos dotan a los funcionarios de Aso. FJCS de un ambiente óptimo para la toma de la mayoría de las decisiones, al ser el centro de operaciones de la organización.

En cuestión a los espacios no físicos destacan en primer lugar, su página oficial en Facebook reconocida por la universidad, también se puede entender como espacio no físico el tiempo que puede tomar de las clases regulares de los estudiantes para realizar comunicados o convocatorias.

En ambos casos los espacios de los cuales dispone la organización son considerados fundamentales al momento de representar al estudiante. Por ende, para potenciar las labores de la organización, se recomendaría un flujo de información útil y manejada estratégicamente,

**Tabla 4**

*Pregunta 2. ¿Considera Ud. que el sistema de comunicación interna de Aso FJSC que se usa para la toma de decisiones con relación al desarrollo del estudiante, es?*

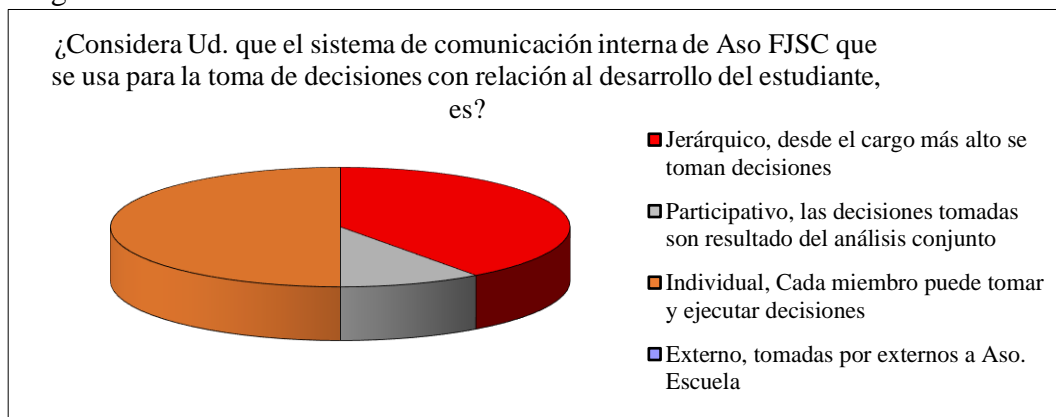
Alternativas	Fr. Absoluta	Fr. Relativa
Jerárquico, desde el cargo más alto se toman decisiones	4	44,44%
Participativo, las decisiones tomadas son resultado del análisis conjunto	1	11,11%
Individual, cada miembro puede tomar y ejecutar decisiones	5	55,56%
Externo, tomadas por externos a Aso. Escuela	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>111,11%</b>

**Fuente:** Encuesta Aplicada

**Elaboración:** Luis J. Paredes 2019

## Gráfico 2.

### Pregunta 2



**Fuente:** Encuesta Aplicada

**Elaboración:** Luis J. Paredes 2019

### Análisis e interpretación.

Dentro de los encuestados existe un 55.56% que sostiene que el sistema interno de comunicación para la toma de acciones en Aso. FJCS es de manera individual dando el control a cada miembro para tomar y ejecutar decisiones, en tanto esa opinión es seguida por un 44.44% que dicen que el sistema es un sistema jerárquico dependiendo así de las decisiones desde el cargo más alto, y finalmente un 11.11% creen que el sistema comunicativo interno es participativo, el cual consulta a todos sus funcionarios para la toma de una decisión.

Cuando se habla de una organización estructurada y con cargos definidos, se recomienda usar un sistema de comunicación interna formal que siga la cadena de mando según un organigrama de la institución. En la recolección de datos de este ítem de la encuesta, se demostró que el sistema de comunicación interna en el organismo es informal, saltándose totalmente una cadena de mando institucional, que por lógica puede crear confusiones. Entendiendo entonces que el sistema interno de comunicación en la Aso. FJCS según los funcionarios es deficiente.

**Tabla 5***Pregunta 3. ¿Con públicos externos Ud. considera que Aso. FJCS ha trabajado en?*

Alternativas	Fr. Absoluta	Fr. Relativa
Información relacionada a actividades de facultad	5	50,00%
Asesoramiento en tramites institucionales	3	30,00%
Logística, con participación en proyectos y propuestas	2	20,00%
Todas las anteriores	0	0,00%
Ninguna de las anteriores	0	0,00%
Otro	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Encuesta Aplicada**Elaboración:** Luis J. Paredes 2019**Gráfico 3.**

Pregunta 3

**Fuente:** Encuesta Aplicada**Elaboración:** Luis J. Paredes 2019**Análisis e interpretación.**

Al ser Aso. FJCS una institución dentro la universidad posee responsabilidades ligadas directamente con quienes los eligieron para representarlos de tal manera que es esencial el trabajo por el estudiante en la siguiente pregunta un 50% de los miembros consideran que se trabajó brindando información a los públicos externos (estudiantes, autoridades y comunidad universitaria), con respecto a actividades de la facultad, un 30% considera que se trabajó en el asesoramiento en tramites institucionales lo que posiciona a sus consideraciones que Aso. Escuela como un ente informativo y el 20% sobrante consideró que se trabajó con la logística en proyectos y propuestas para con los públicos externos, dando así el carácter de facilitador de las ideas de los estudiantes.



La percepción de los funcionarios en Aso. FJCS en cuestiones de comunicación con públicos externos se limita a socializar actividades realizadas e informar sobre futuras actividades en la facultad, prestándole poca atención a la interacción, y por consecuencia recibiendo una retroalimentación pobre. Lo que conlleva a generar distancias entre la organización y su público externo. Cabe mencionar que el porcentaje que considero que la organización presta logística considera que este servicio es producto de la iniciativa estudiantil, mas no de iniciativa de la Aso. FJCS.

**Tabla 6**

*Pregunta 4. ¿Cómo Cree Ud. que debe mejorarse la imagen institucional de la Aso FJCS?*

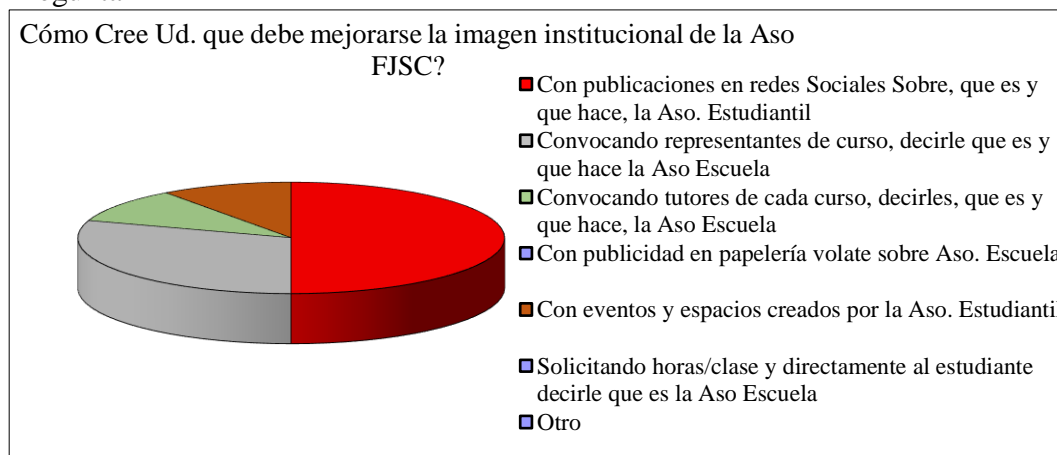
Alternativas	Fr. Absoluta	Fr. Relativa
Con publicaciones en redes Sociales Sobre, que es y que hace, la Aso. Estudiantil	5	50,00%
Convocando representantes de curso, decirle que es y que hace la Aso Escuela	3	30,00%
Convocando tutores de cada curso, decirles, que es y que hace, la Aso Escuela	1	10,00%
Con publicidad en papelería volate sobre Aso. Escuela	0	0,00%
Con eventos y espacios creados por la Aso. Estudiantil	1	10,00%
Solicitando horas/clase y directamente al estudiante decirle que es la Aso Escuela	0	0,00%
Otro	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Encuesta Aplicada

**Elaboración:** Luis J. Paredes 2019

**Gráfico 4.**

Pregunta 4



**Fuente:** Encuesta Aplicada

**Elaboración:** Luis J. Paredes 2019

### **Análisis e interpretación.**

Con respecto a la imagen institucional los funcionarios de Aso. FJCS en un 50% creen que se puede mejorar con el uso de redes sociales que informen al cuerpo estudiantil a al público en general sobre que hace este ente, así también en pro de mejorar la imagen el 30 % cree que, la facultad de llamar a presidentes y representantes de curso es la mejor opción para que sean ellos quienes puedan comunicar a sus compañeros el trabajo de asociación FJCS, el 20% restante se divide en partes iguales para las ideas de convocar a docentes y tutores que sirvan de portavoces por un lado y a realizar eventos y fomentar espacios que pongan en conocimiento las labores de Aso. FJCS. La imagen de una organización es el conjunto de percepciones y contrastes que le atribuyen entes cognitivos, mediante el contraste de los atributos de la organización, generando así una imagen agradable o desagradable en sus públicos. Los funcionarios de Aso. FJCS en relación a la imagen institucional tienen como objetivo el generar en la cognición de los públicos un sentimiento de confianza. En resumen, la imagen institucional que desean proyectar Aso. FJCS es de un organismo confiable (el objetivo amas elevado de una organización política). Entendiendo el objetivo con respecto a mejorar la imagen de la organización, los funcionarios consideran, la tecnología como el método más efectivo de acceso sus los públicos, señalando así las redes sociales como el espacio más óptimo para crear su propio contenido.

### **Tabla 7**

*Pregunta 5. ¿De qué maneras trabaja la Aso FJSC por el desarrollo del estudiante?*

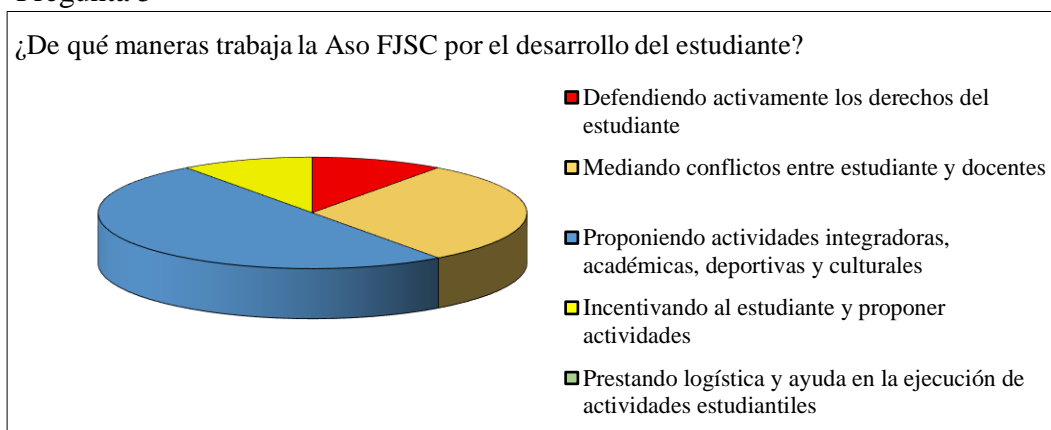
Alternativas	Fr. Absoluta	Fr. Relativa
Defendiendo activamente los derechos del estudiante	1	10,00%
Mediando conflictos entre estudiante y docentes	3	30,00%
Proponiendo actividades integradoras, académicas, deportivas y culturales	5	50,00%
Incentivando al estudiante y proponer actividades	1	10,00%
Prestando logística y ayuda en la ejecución de actividades estudiantiles	0	0,00%
TOTAL	10	100,00%

**Fuente:** Encuesta Aplicada

**Elaboración:** Luis J. Paredes 2019

### Gráfico 5.

#### Pregunta 5



**Fuente:** Encuesta Aplicada

**Elaboración:** Luis J. Paredes 2019

#### **Análisis e interpretación.**

Dentro de los encuestados cuando se pregunta de qué manera Aso. FJCS trabaja por el desarrollo del estudiante un 50% asevera que, proponiendo actividades integradoras, académicas culturales y deportivas, así también un 30% consideran que en pro del estudiante mediar conflictos entre ellos y con docentes, otros miembros sumando el 10 % creen que defendiendo los derechos estudiantiles se promueve el desarrollo del estudiante, y finalmente el restante 10 % considera que Aso. FJCS ha trabajado por el estudiante incentivándolo a proponer actividades.

En términos conjuntos se puede resaltar que de esta interrogante se entiende que Aso. FJCS considera la participación activa de los estudiantes como su principal labor para lograr su desarrollo integral estudiantil. La participación activa de los estudiantes crea un sentido de pertenecía hacia la institución, así también motiva al estudiante a superar los retos que conlleva ser un actor activo, aunado a esto le da la posibilidad de compartir sus experiencias y generar espacios en los cuales otros estudiantes pueden ser participantes activos. En consecuencia, la participación activa del estudiantado promueve el desarrollo personal, intelectual, social además que generan pertenecía hacia la institución, potenciándolo sus capacidades como estudiante y futuro profesional.

**Tabla 8**

*Pregunta 6. ¿Dentro de los planes institucionales la presencia de Aso FJSC por qué razones considera usted que podría ser prescindible?*

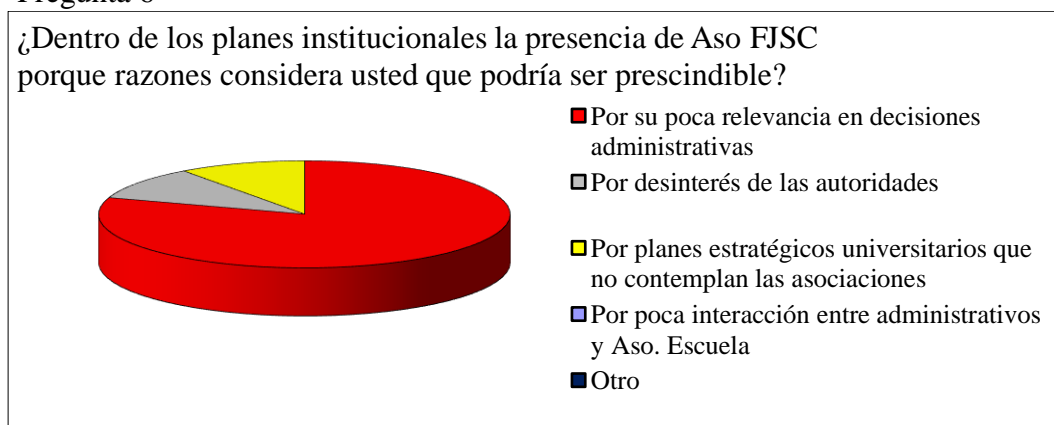
Alternativas	Fr. Absoluta	Fr. Relativa
Por su poca relevancia en decisiones administrativas	8	80,00%
Por desinterés de las autoridades	1	10,00%
Por planes estratégicos universitarios que no contemplan las asociaciones	1	10,00%
Por poca interacción entre administrativos y Aso. Escuela	0	0,00%
Otro	0	0,00%
TOTAL	10	100,00%

**Fuente:** Encuesta Aplicada

**Elaboración:** Luis J. Paredes 2019

**Gráfico 6.**

Pregunta 6



**Fuente:** Encuesta Aplicada

**Elaboración:** Luis J. Paredes 2019

### **Análisis e interpretación.**

Al ser una pregunta que considera la no existencia de Aso. FJCS en planes institucionales solicitando una perspectiva de parte de sus integrantes respondieron de manera contundente con un 80% que sería prescindible al no tener peso en decisiones administrativas de la facultad, y el restante 20% se dividen en criterios que implican desinterés de las autoridades por un lado y falta de voz y voto en la creación de dichos planes institucionales.

Se presenta un fenómeno dentro de los integrantes de la institución lo cual se puede sintetizar en la consideración que, Aso. FJCS es un ente independiente del proceso de

toma de decisiones administrativas, lo cual lo distancia de procesos y estrategias desarrolladas por miembros docentes y administrativos de la FJCS. Esta distancia es peligrosa al momento de tomar decisiones dentro del organismo, pues según los funcionarios no se trabaja en conjunto con los administrativos sino más bien trabaja bajo sus directrices. Si bien esto es una realidad pues consta de esa manera en el organigrama de la UTA, no necesariamente debe convertirse en una problemática.

Crear y entablar canales de comunicación entre Aso. FJCS y el cuerpo administrativo de la facultad se convierte en una necesidad, para garantizar un trabajo que no sea piedra de tropiezo dentro de los planes institucionales tanto de la facultad como de Aso. FJCS. Logrando mantener un flujo correcto y constante de información entre el cuerpo administrativo y la representación estudiantil se perderá el sentimiento de los miembros de Aso. FJCS de ser prescindibles en planes administrativos.

**Tabla 9**

*Pregunta 7. ¿Cómo debería ser la Aso FJSC a la hora de resolver conflictos de estudiantes y entre docentes, autoridades y estudiantes?*

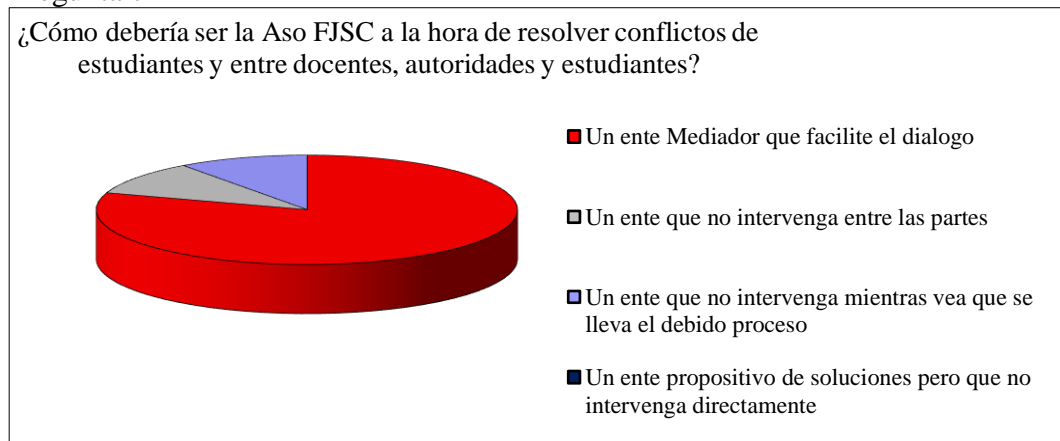
Alternativas	Fr. Absoluta	Fr. Relativa
Un ente Mediador que facilite el dialogo	8	80,00%
Un ente que no intervenga entre las partes	1	10,00%
Un ente que no intervenga mientras vea que se lleva el debido proceso	1	10,00%
Un ente propositivo de soluciones pero que no intervenga directamente	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Encuesta Aplicada

**Elaboración:** Luis J. Paredes 2019

**Gráfico 7.**

Pregunta 7



**Fuente:** Encuesta Aplicada

**Elaboración:** Luis J. Paredes 2019

### **Análisis e interpretación.**

Al consultar a los encuestados cómo debería ser la Aso FJCS a la hora de resolver conflictos de estudiantes, docentes, autoridades la mayoría con un 80% definieron que Aso. FJCS no debe interferir directamente sino más bien ser un ente mediador entre las partes, así también el 10% contestó que debería ser un ente que no interviniese en ninguna de las partes y el otro 10% eligió la opción de mantenerse al margen, siempre y cuando vea que se lleva un debido proceso mientras se resuelve el conflicto.

La consideración de los representantes estudiantiles de la FJCS es mantener una confianza en los procesos y normativas propios de la administración de la facultad a la hora de resolver conflictos, dando así paso su pronta resolución con la intervención mínima de Aso. FJCS, pero recalando que Aso. FJCS es ente no interventor siempre y cuando se vea regularidad, celeridad y transparencia en dicho proceso. Garantizar el debido proceso en la resolución de conflictos solo es posible si la organización tiene conocimiento del proceso, es decir si los implicado en el conflicto confían en Aso. FJCS para socializarle el problema. Dicho sentimiento de confianza requiere mejorar la imagen de la organización y mejorar las estrategias de comunicación.

### **Tabla 10**

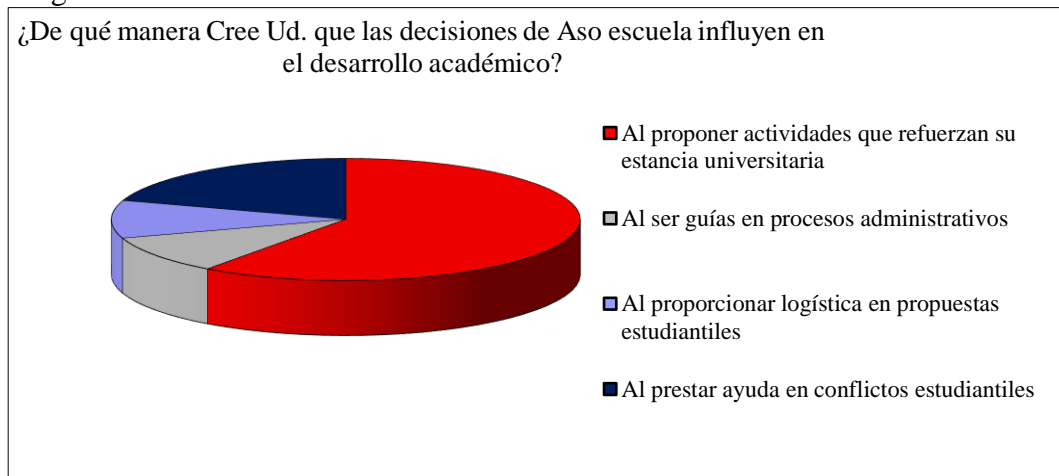
*Pregunta 8. ¿De qué manera Cree Ud. que las decisiones de Aso escuela influyen en el desarrollo académico?*

Alternativas	Fr. Absoluta	Fr. Relativa
Al proponer actividades que refuerzan su estancia universitaria	6	60,00%
Al ser guías en procesos administrativos	1	10,00%
Al proporcionar logística en propuestas estudiantiles	1	10,00%
Al prestar ayuda en conflictos estudiantiles	2	20,00%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Encuesta Aplicada

**Elaboración:** Luis J. Paredes 2019

**Gráfico 8.**  
**Pregunta 8**



**Fuente:** Encuesta Aplicada

**Elaboración:** Luis J. Paredes 2019

**Análisis e interpretación.**

Al ser el desarrollo del estudiante dentro de la facultad una de las preocupaciones de Aso. FJCS se preguntó de qué manera creen que las decisiones de Aso. FJCS influyen en el desarrollo académico, por una parte el 60% considero que, al proponer actividades que refuerzan su estancia universitaria. Seguido por un 20 % que consideran que las decisiones de Aso. FJCS influyen en el desarrollo estudiantil cuando prestan ayuda en conflictos. Luego el 10% piensan que siendo guías en procesos burocráticos (administrativos) se puede influenciar en el desarrollo académico. Y el último 10% respondieron que proporcionar logística cuando el estudiante tiene una propuesta lo incentiva a su desarrollo académico.

En su mayoría los miembros de la organización consideran que el estudiante es el principal responsable de su desarrollo académico, considerando que las decisiones de Aso. FJCS deberían ser un ente promotor de actividades (relacionadas a lo académico) que refuercen el desarrollo de lo aprendido en clase. en consecuencia, el reto de Aso. FJCS es conjuntar los conocimientos de las diferentes asignaturas que recibe el estudiante, para así dar una propuesta encaminada a potenciar el conocimiento adquirido en dichas asignaturas.

Así también los funcionarios consideran que el estudiante siente una amenaza a su desarrollo académico el desconocimiento en procesos administrativos, lo cual puede

englobar: trámites burocráticos, el sistema universitario de resolución de conflictos, así también los procesos necesarios para presentar propuestas académicas.

**Tabla 11**

*Pregunta 9. ¿En qué debería mejorar la Aso FJSC?*

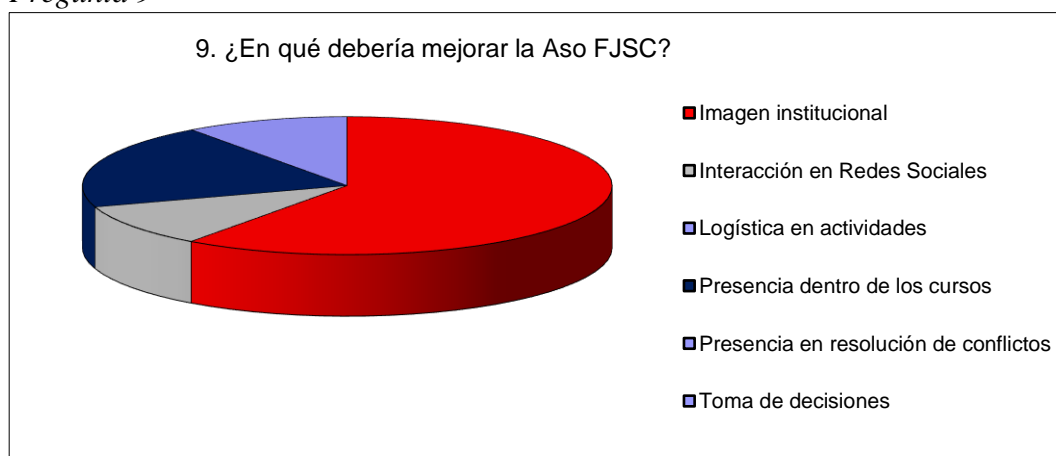
Alternativas	Fr. Absoluta	Fr. Relativa
Imagen institucional	6	60,00%
Interacción en Redes Sociales	1	10,00%
Logística en actividades	0	0,00%
Presencia dentro de los cursos	2	20,00%
Presencia en resolución de conflictos	1	10,00%
Toma de decisiones	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Encuesta Aplicada

**Elaboración:** Luis J. Paredes 2019

**Gráfico 9.**

*Pregunta 9*



**Fuente:** Encuesta Aplicada

**Elaboración:** Luis J. Paredes 2019

### **Análisis e interpretación.**

Con respecto a la percepción de los integrantes de asociación FJCS se les pregunto en que debería mejorar a lo que un 60 % respondieron que la imagen institucional, un 20% a aumentar la presencia del ente en los cursos, un 10% por ciento mejorar en la interacción de Asociaciones FJCS y sus públicos en redes sociales, y el restante 10% dijo que la manera que se interviene en la resolución de conflictos.

Se entiende que en una organización debe tener frente a sus públicos una imagen solida sobre su propósito de existencia, siendo así que, los actuales funcionarios de la Aso. FJCS sienten que la mayoría de los públicos externos poseen una vaga idea del porqué



de la existencia de la organización, concuerdan que es debido a su ineficiente capacidad de comunicarse con dichos públicos. Finalmente consideran que gran parte de su labor como representantes estudiantiles no es conocida por el estudiantado, así mismo que las autoridades piensan que la organización solo organiza actividades lúdicas, y que la comunidad universitaria en general tiene muy poca información sobre la existencia de esta organización. Por lógica siente poseer una deficiente imagen institucional.

### 3.2 Análisis e interpretación. de los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a la población estudiantil de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato.

**Tabla 12**

*Pregunta 1. ¿De qué manera participa Ud. como estudiante en la FJSC y en la Aso Escuela?*

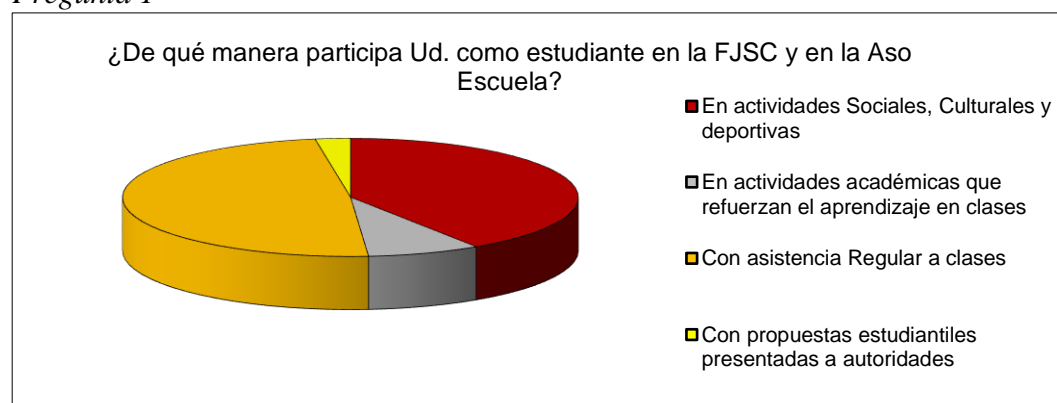
Alternativas	Fr. Absoluta	Fr. Relativa
En actividades Sociales, Culturales y deportivas	163	40,75%
En actividades académicas que refuerzan el aprendizaje en clases	32	8,00%
Con asistencia Regular a clases	195	48,75%
Con propuestas estudiantiles presentadas a autoridades	10	2,50%
<b>TOTAL</b>	<b>400</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Encuesta Aplicada

**Elaboración:** Luis J. Paredes 2019

**Gráfico 10.**

*Pregunta 1*



**Fuente:** Encuesta Aplicada

**Elaboración:** Luis J. Paredes 2019

### **Análisis e interpretación.**

Las encuestas se le aplicaron a un total de 400 estudiantes de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales en las cuales se les pregunto de qué manera participan con Aso. FJCS, a lo cual el 48.75 % contesto que con asistencia a clases lo cual expone la falta de interacción directa Aso, estudiante y viceversa, luego le sigue un porcentaje del 40,75 que consideran que participan cuan asisten a eventos sociales culturales y deportivos que organiza Aso. FJCS, el restante diez por ciento se divide en 8 % por ciento quienes dicen que participan con la entidad en actividades que refuercen el aprendizaje fuera de las aulas de clases, y el restante 2,5% consideran participan cuando proponen proyectos a sus respectivas autoridades.

Es importante destacar que el estudiante considera ser activo dentro de la facultad mediante un acto pasivo (asistir a clases). Lo cual demuestra en primer lugar un desinterés (o desconocimiento) del resto de actividades que se realizan en la FJCS y en la Aso. FJCS, y en segundo lugar demuestra una falta de estrategias institucionales (de la FJCS en general y en la Aso. FJCS) para la integración estudiantil. Para hallar solución en ambas problemáticas un sistema de interacción que rebele cuales son los intereses del estudiante es necesario, llegando así a motivarlo para convertirse en un ente proactivo. Reforzando los resultados obtenidos solo un 2,5% con un total de 10 estudiantes consideran ser activos al presentar propuestas (a autoridades y a representantes estudiantiles).

**Tabla 13**

*Pregunta 2. ¿Qué siente Ud. que la Aso Estudiantil Hace para fomentar la permanencia de los estudiantes?*

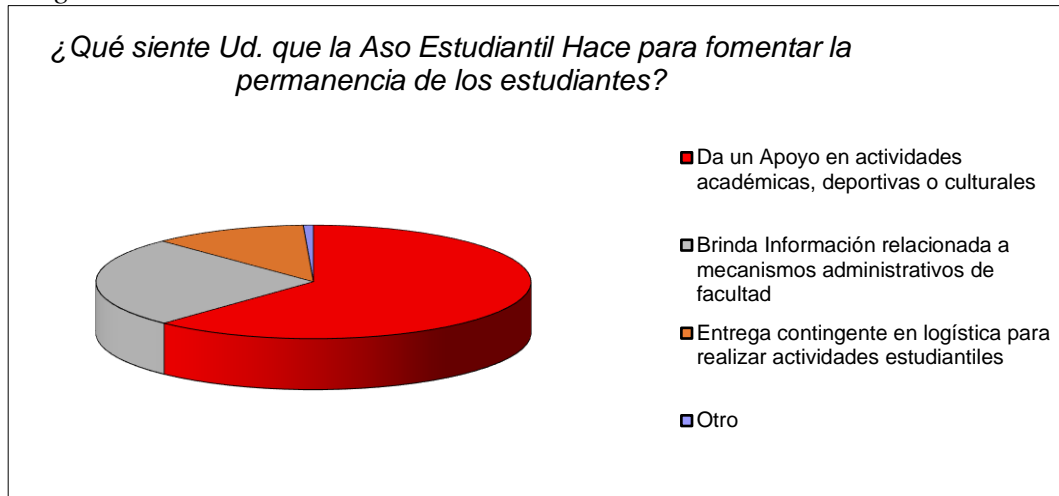
Alternativas	Fr. Absoluta	Fr. Relativa
Da un Apoyo en actividades académicas, deportivas o culturales	248	62,00%
Brinda Información relacionada a mecanismos administrativos de facultad	103	25,75%
Entrega contingente en logística para realizar actividades estudiantiles	46	11,50%
Otro	3	0,75%
<b>TOTAL</b>	<b>400</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Encuesta Aplicada

**Elaboración:** Luis J. Paredes 2019

### Gráfico 11.

#### Pregunta 2



**Fuente:** Encuesta Aplicada

**Elaboración:** Luis J. Paredes 2019

#### **Análisis e interpretación.**

Se les pregunto a los encuestados como consideran que Aso. FJCS lo fomenta para lo cual un 62% comento que, incentivándolo en actividades sociales, culturales y deportivas, así también el 25.75% de los encuestados creen que al brindar información sobre los mecanismos administrativos de la facultad son un punto álgido, siendo de esta manera también el 11.5% respondió que el contingente humano y material que posee la entidad es una manera de prestar servicio al estudiante para mantener al estudiante en la facultad. El restante 3% comento respuestas abiertas que el denominador común es la idea del confort y seguridad entere estudiantes y autoridades. La permanencia del estudiante dentro del sistema de educación requiere de un proceso de ambientación promoviendo la integración social en conjunción con la capacidad de entender los procesos que sostiene el sistema (normativas y disposiciones institucionales), según se descubrió en la interrogante planteada, es decir, estudiantes sin miedo a la burocracia y con deseos de ser parte de un grupo social fomentan un ambiente de óptimo desarrollo académico y social. Por conclusión, un estúdiate correctamente integrado a un sistema de educación, lograra de manera más efectiva su desarrollo, personal, académico e intelectual.

**Tabla 14**

*Pregunta 3.* ¿Cómo Ud. cree que podría ayudar la Aso Escuela al estudiante que quiere graduarse?

Alternativas	Fr. Absoluta	Fr. Relativa
Con Información publicada en espacios creados por Aso. Estudiantil	200	50,00%
Con Asesoramiento en áreas burocráticas	79	19,75%
Con Logística velando el proceso del estudiante que esta previo a graduarse	120	30,00%
Otros	1	0,25%
<b>TOTAL</b>	<b>400</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Encuesta Aplicada

**Elaboración:** Luis J. Paredes 2019

**Gráfico 12**

*Pregunta 3*



**Fuente:** Encuesta Aplicada

**Elaboración:** Luis J. Paredes 2019

**Análisis e interpretación.**

En el desarrollo integral estudiantil, otro punto de inflexión se vuelve la oportuna graduación y por esta razón se preguntó ¿Cómo Ud. cree que podría ayudar la Aso Escuela al estudiante que quiere graduarse? A lo cual el cuerpo estudiantil respondió un 50% deseando información publicada en espacios creados por la Aso. FJCS, el 30% de los estudiantes también respondió con logística velando el proceso del estudiante que esta previo a graduarse, el 19.75% también consideran que se debería asesorara en términos burocráticos y el restante 0.25% dio su criterio que todas las respuestas anteriores juntas en un taller dictado en Aso. FJCS

Demuestra que, dentro de los mecanismos institucionales, existe un desconocimiento sobre los procesos de graduación para lo cual desean apoyarse en la experiencia que puede brindar Aso. FJCS y consideran que a más de información se debería asistir en el proceso de graduación con acompañamiento a más de publicar información, se evidencia que es necesario que la Aso. FJCS asesore y despeje dudas sobre trámites y formas de graduación mediante talleres, siendo necesario aclarar que el trabajo de nutrir al estudiante de conocimiento en el proceso de graduación solo será efectivo, si la estrategia planteada es apoyada por el cuerpo administrativo de la FJCS.

Es importante destacar de nueva cuenta lo necesario que es implantar estrategias comunicacionales cuando se utiliza espacios creados por Aso. FJCS.

**Tabla 15**

*Pregunta 4. ¿De qué manera son los estudiantes actores partícipes en la Aso? FJCS?*

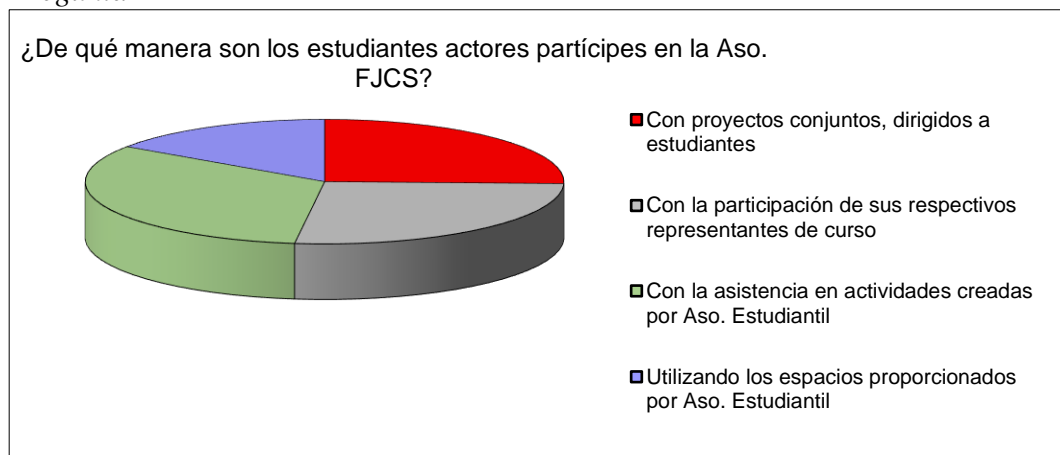
Alternativas	Fr. Absoluta	Fr. Relativa
Con proyectos conjuntos, dirigidos a estudiantes	102	25,50%
Con la participación de sus respectivos representantes de curso	106	26,50%
Con la asistencia en actividades creadas por Aso. Estudiantil	130	32,50%
Utilizando los espacios proporcionados por Aso. Estudiantil	62	15,50%
<b>TOTAL</b>	<b>400</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Encuesta Aplicada

**Elaboración:** Luis J. Paredes 2019

**Gráfico 13**

*Pregunta 4*



**Fuente:** Encuesta Aplicada

**Elaboración:** Luis J. Paredes 2019

### **Análisis e interpretación.**

Esta interrogante nace de la obligación que tiene Aso. FJCS para con quienes votaron para que los representaran, en lo cual se les consulto, ¿De qué manera son los estudiantes actores partícipes en la Aso? FJCS? El 26.5% que con la participación de representantes de curso en Aso FJCS el 25.5% dijo que con proyectos conjuntos dirigidos a estudiantes, también sumando el 32.5% comentan que participan cuando asisten a actividades creadas por la institución, y el 15.5% participan al usar los espacios creados por Aso. FJCS

Los estudiantes sienten que participan cuando sus respectivos representantes de cursos son incluidos en la toma de decisiones dentro de Aso. FJCS derivando en la creación de proyectos conjuntos para lo cual se sienten en el compromiso de asistir, mencionando que no solamente son proyectos momentáneos (eventos). Pero nace en fenómeno social, el estudiante relega su participación a una directiva de curso. Y aquí nace la mayor responsabilidad de parte de Aso. FJCS en relación a este tema, pues debe poder diferenciar cuando una directiva este tomando decisiones previamente consultadas con su curso o su opuesto.

### **Tabla 16**

*Pregunta 5. ¿Cómo Lograría la Aso Estudiantil fomentar un contexto Universitario agradable?*

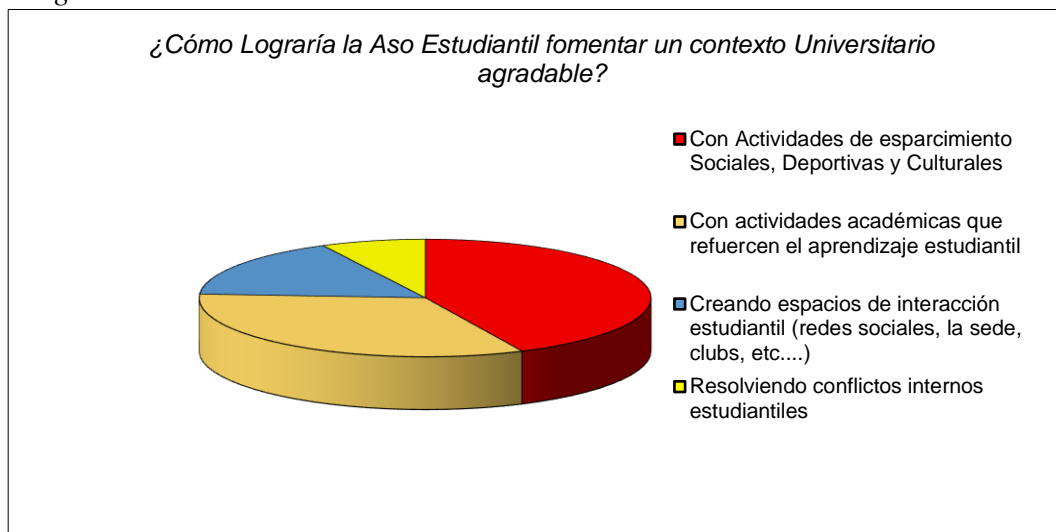
Alternativas	Fr. Absoluta	Fr. Relativa
Con Actividades de esparcimiento Sociales, Deportivas y Culturales	172	43,00%
Con actividades académicas que refuercen el aprendizaje estudiantil	132	33,00%
Creando espacios de interacción estudiantil (redes sociales, la sede, clubs, etc....)	66	16,50%
Resolviendo conflictos internos estudiantiles	30	7,50%
<b>TOTAL</b>	<b>400</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Encuesta Aplicada

**Elaboración:** Luis J. Paredes 2019

## Gráfico 14

### Pregunta 5



**Fuente:** Encuesta Aplicada

**Elaboración:** Luis J. Paredes 2019

### Análisis e interpretación.

Otro ítem dentro del desarrollo integral estudiantil se refiere a un contexto agradable universitario, y al consultar al estudiante como podría ser fomentado respondieron en un 43% con Actividades de esparcimiento Sociales, Deportivas y Culturales, el 33% con actividades académicas que refuercen el aprendizaje estudiantil, junto con el 16.5% dicen que creando espacios de interacción estudiantil (redes sociales, la sede, clubs, etc....) y finalmente el 7.5% Resolviendo conflictos internos estudiantiles

Al considerar un contexto agradable se entine la tranquilidad del estudiante frente a los diversos problemas que enfrenta en su día a día en la facultad para lo cual en su mayoría consideran que el estrés conjunto de la facultad debe ser atenuado creando integración social cultural y deportiva entre estudiantes tanto con eventos como con creación de espacios de interacción como clubs, grupos etc., siendo esto también un refuerzo del aprendizaje, afirmando así, “La relevancia del uso de nuevas tecnologías de la información en la actualidad refleja un gran cambio en los modelos y herramientas comunicacionales” (Amezcuca, 2012, p.5). y cabe mencionar que los estudiantes también consideran que un espacio agradable está libre de conflictos que no se resuelvan con efectividad.

**Tabla 17**

*Pregunta 6. ¿Cómo estudiante reflexiona respecto a su futuro y en esa reflexión puede Aso FJCS representar una ayuda?*

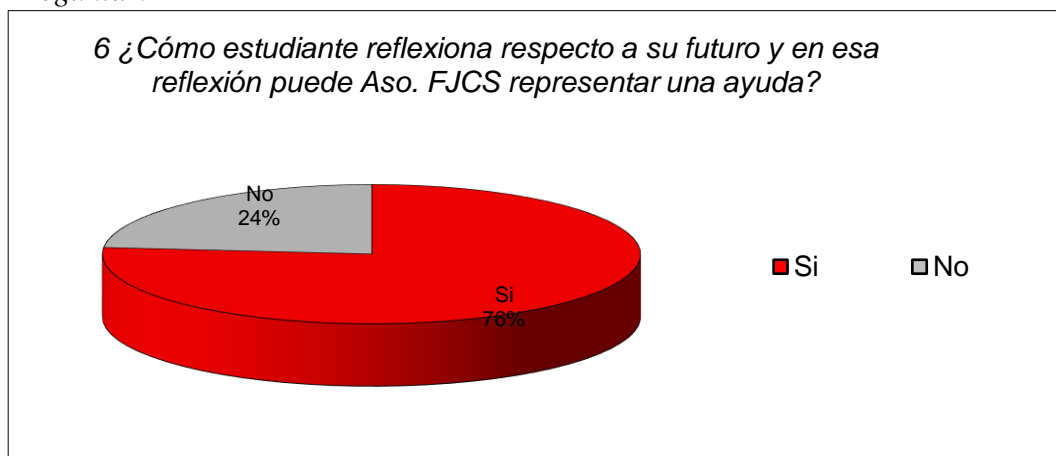
Alternativas	Fr. Absoluta	Fr. Relativa
Si	306	76,50%
No	94	23,50%
<b>TOTAL</b>	<b>400</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Encuesta Aplicada

**Elaboración:** Luis J. Paredes 2019

**Gráfico 15**

*Pregunta 6*



**Fuente:** Encuesta Aplicada

**Elaboración:** Luis J. Paredes 2019

**Tabla 18**

*De ser positiva su respuesta de la pregunta 6*

Alternativas	Fr. Absoluta	Fr. Relativa
Prestando una guía sobre cómo se desarrollarán los semestres en la facultad	185	60,46%
visibilizando gente exitosa que salió de la facultad para incentivar la permanecía	95	31,05%
Creando espacios de discusión entre estudiantes	4	1,31%
Habilitando espacios de comunicación directa con autoridades	20	6,54%
Otro	2	0,65%
<b>TOTAL</b>	<b>306</b>	<b>100,00%</b>

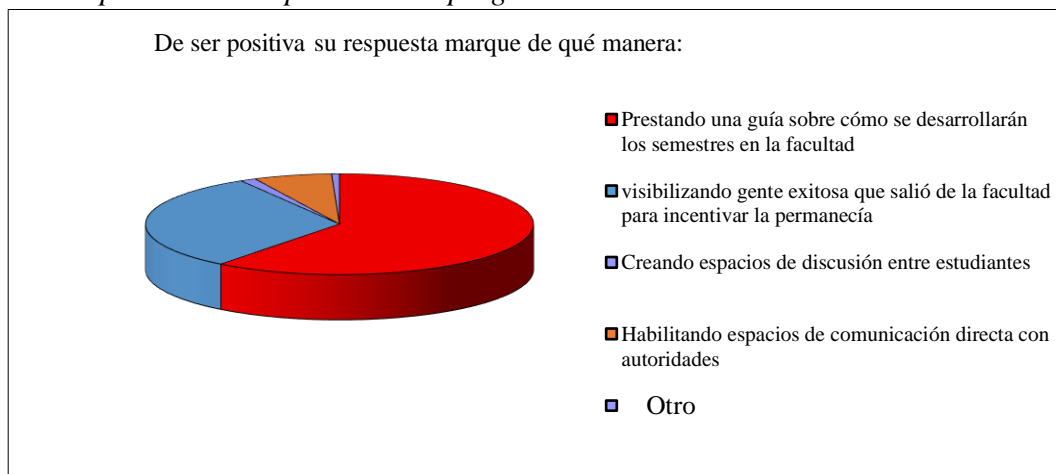
**Fuente:** Encuesta Aplicada

**Elaboración:** Luis J. Paredes 2019



## Gráfico 16

De ser positiva su respuesta de la pregunta 6



**Fuente:** Encuesta Aplicada

**Elaboración:** Luis J. Paredes 2019

### Análisis e interpretación.

Dentro de la encuesta al preguntar: ¿Cómo estudiante reflexiona respecto a su futuro y en esa reflexión puede Aso FJCS representar una ayuda? Se obtuvo una respuesta negativa del 23,5% lo cual nos pone en evidencia que para este porcentaje de estudiantes la existencia y actividades de Aso. FJCS no son de importancia con respecto a su desarrollo estudiantil dentro de la facultad., es decir, se sienten independientes a necesitar del apoyo de Aso. FJCS en su futuro académico.

Del restante 76,5 que considera que Aso. FJCS si puede ayudarlos, se tomará en referencia este 76,5 como el 100% para efectos de Análisis e interpretación como expresa la *Tabla 18* y en el *grafico 16*. El 60,46 respondieron: prestando una guía sobre cómo se desarrollarán los semestres en la facultad, el 31,05% dijeron que: visibilizando gente exitosa que salió de la facultad para incentivar la permanencia, así mismo un 6,54 considero que: habilitando espacios de comunicación directa con autoridades, luego un 1,31% piensan que: creando espacios de discusión entre estudiantes, y el restante 0,65% con un comentario expresan que: de acuerdo a su avance en la facultad se presentará la situación para que Aso. FJCS los ayude.

Lo expresado por quienes respondieron positivamente a la interrogante, en su mayoría consideran estar en desconocimiento frente a los futuros retos que representa cursar una carrera en la facultad, pero sienten que pueden apoyarse en el ente creado para representar a los estudiantes, en síntesis piensan que, Aso. FJCS puede incentivarlos

creando y gestionando espacios que convengan al estudiante sobre la viabilidad de su carrera en términos de satisfacción académica y futuro éxito profesional.

**Tabla 19**

*Pregunta 7. ¿Cuál considera Ud. es la mejor forma que tiene Aso Estudiantil para Trabajar por el desarrollo del estudiante? (Marque 1 como máximo)*

Alternativas	Fr. Absoluta	Fr. Relativa
Habilitando medios de comunicación directa con docentes y autoridades	82	20,50%
Mejorando los espacios físicos y virtuales con los que cuenta Aso Estudiantil	204	51,00%
Participando Activamente en la toma de decisiones administrativas	58	14,50%
Realizando actividades extracurriculares que refuercen materias de clase	44	11,00%
Realizando actividades que refuercen vínculos entre estudiantes	12	3,00%
<b>TOTAL</b>	<b>400</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Encuesta Aplicada

**Elaboración:** Luis J. Paredes 2019

**Gráfico 17**

*Pregunta 7*



**Fuente:** Encuesta Aplicada

**Elaboración:** Luis J. Paredes 2019

**Análisis e interpretación.**

Al preguntarles a los estudiantes de la FJCS. ¿Cuál considera Ud. es la mejor forma que tiene Aso Estudiantil para Trabajar por el desarrollo del estudiante? El 51, % consideró mejorando los espacios físicos y virtuales con los que cuenta Aso. FJCS, un 20% dicen habilitando medios de comunicación directa con docentes y autoridades, otro 14,5% piensan que participando Activamente en la toma de decisiones

administrativas, un 11% respondieron que realizando actividades extracurriculares que refuercen materias de clase se puede trabajar por el desarrollo del estudiante, y el porcentaje final del 3% han dicho realizando actividades que refuercen vínculos entre estudiantes

El estudiante que siente importante la presencia de un ente que los represente formado y conformado por estudiantes mismo ha puesto en vislumbre que el desarrollo integral estudiantil desde su punto de vista es posible fomentando, la creación y crecimiento de espacios físicos, virtuales, que refuercen vínculos sociales entre estudiantes, docentes, Aso FJCS y autoridades de la facultad a la que pertenecen.

**Tabla 20**

*Pregunta 8. ¿Cree Ud. como estudiante que dentro de los planes institucionales la presencia de Aso FJSC es prescindible?*

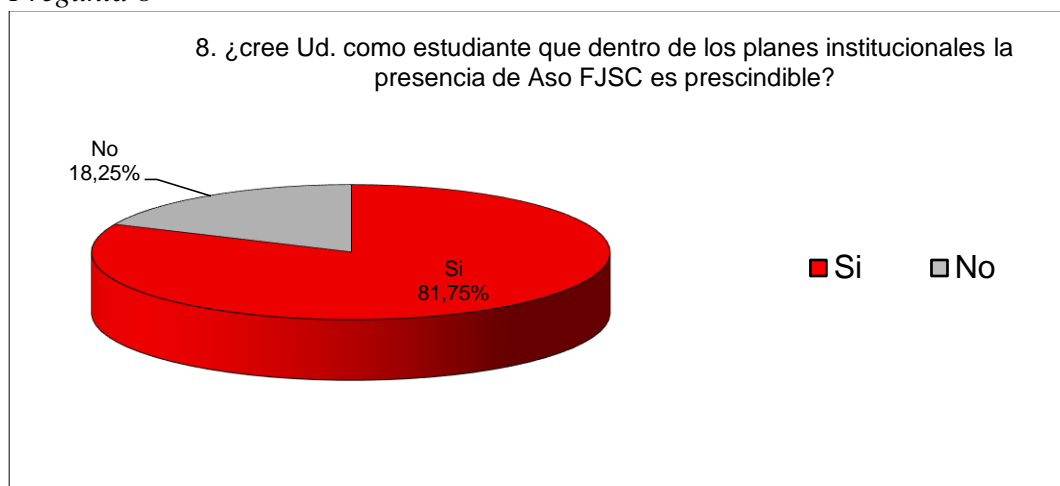
Alternativas	Fr. Absoluta	Fr. Relativa
Si	327	81,75%
No	73	18,25%
<b>TOTAL</b>	<b>400</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Encuesta Aplicada

**Elaboración:** Luis J. Paredes 2019

**Gráfico 18**

*Pregunta 8*

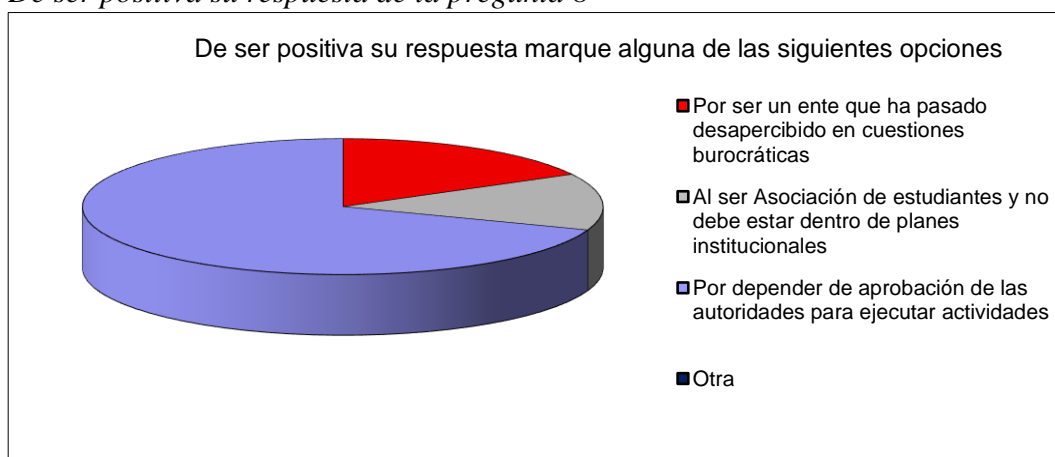


**Fuente:** Encuesta Aplicada

**Elaboración:** Luis J. Paredes 2019

**Tabla 21***De ser positiva su respuesta de la pregunta 8*

Alternativas	Fr. Absoluta	Fr. Relativa
Por ser un ente que ha pasado desapercibido en cuestiones burocráticas	56	17,13%
Al ser Asociación de estudiantes y no debe estar dentro de planes institucionales	44	13,46%
Por depender de aprobación de las autoridades para ejecutar actividades	227	69,42%
Otra	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>327</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Encuesta Aplicada**Elaboración:** Luis J. Paredes 2019**Gráfico 19***De ser positiva su respuesta de la pregunta 8***Fuente:** Encuesta Aplicada**Elaboración:** Luis J. Paredes 2019**Análisis e interpretación.**

Como parte de la encuesta al preguntar “¿cree Ud. como estudiante que dentro de los planes institucionales la presencia de Aso FJSC es prescindible?”, un 18,25% respondieron que no, poniendo a consideración que para ellos es imprescindible la presencia de Aso. FJCS en planes institucionales.

Del restante 81,75 que considera que Aso. FJCS si puede ser un ente prescindible en planes institucionales se tomará en referencia este 81,75 como el 100% para efectos de Análisis e interpretación como figura en la *Tabla 21* y en el *grafico 19*. Sus

consideraciones fueron en un 69.42% por depender de aprobación de las autoridades para ejecutar actividades, también un 17,13 por ser un ente que ha pasado desapercibido en cuestiones burocráticas, y un 13,46 sienten que es prescindible al ser Asociación de estudiantes y no debe estar dentro de planes institucionales.

Cabe considerar un nicho de oportunidad el 81.75% de estudiantes que consideran que Aso. FJCS puede ser prescindible al ser este parte del público al que se debe apuntar para mejorar la percepción de la entidad.

**Tabla 22**

*Pregunta 9. ¿En qué debería mejorar la Aso FJCS?*

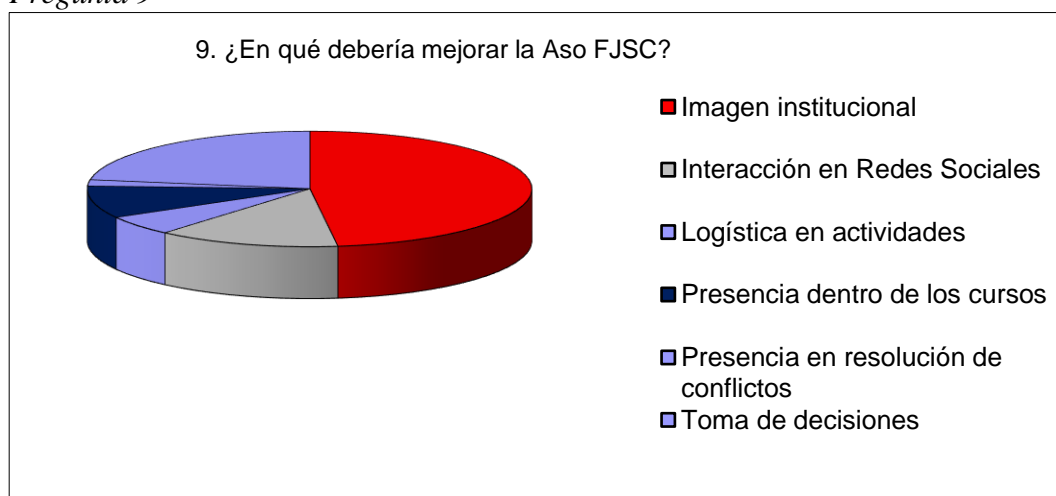
Alternativas	Fr. Absoluta	Fr. Relativa
Imagen institucional	192	58,72%
Interacción en Redes Sociales	53	16,21%
Logística en actividades	22	6,73%
Presencia dentro de los cursos	36	11,01%
Presencia en resolución de conflictos	7	2,14%
Toma de decisiones	90	27,52%
<b>TOTAL</b>	<b>400</b>	<b>122,32%</b>

**Fuente:** Encuesta Aplicada

**Elaboración:** Luis J. Paredes 2019

**Gráfico 20**

*Pregunta 9*



**Fuente:** Encuesta Aplicada

**Elaboración:** Luis J. Paredes 2019

### **Análisis e interpretación.**

La última pregunta de la encuesta dirigida a la población estudiantil está centrada en averiguar en qué debería mejorara Aso. FJCS, a lo cual el 58,72% consideran que la imagen institucional es un punto flaco que necesita ser mejorado, otra de las respuestas con un 27,52% consideran que Aso. FJCS debe mejorara en la toma de decisiones de manera general, el 16.21% dicen que la interacción en redes sociales es necesario fortalecerlo, un 11.01 creen que se debe mejorar la presencia de la entidad dentro de los cursos, el 6,73% consideran es importante mejorara la logística que presta el ente dentro de las actividades en las que es participe, y como último el 2,14% sienten importante mejorar con respecto a la manera en la cual Aso. FJCS resuelve los conflictos estudiantiles.

Se puede concluir que tanto los miembros de la organización (Aso. FJCS) como el estudiantado en general considera, la mejora de la imagen institucional un punto focal de mejora. Entendiendo que las labores realizadas por la organización: por una parte son desconocidas (no inexistentes) y por otra parte no reflejan el deseo de la mayoría de los estudiantes, en síntesis la organización tienen como mayor falencia no saber comunicar las labores realizadas.

## **CAPITULO IV**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **4.1 Conclusiones**

- Se concluye que el uso de un sistema de comunicación organizacional es un punto de alta necesidad en una asociación política estudiantil por facilitar el flujo de la información desde los estudiantes, autoridades, administrativos y cuerpo de servicio, logrando así una retroalimentación efectiva que genere un proceso continuo mejorando en las actividades realizadas por la organización, y encaminándolas para fomentar y fortalecer el desarrollo integral estudiantil.
- En definitiva luego del análisis de los métodos comunicacionales usados por Aso. FJCS los cuales se evidencia en esta investigación han sido útiles pero no efectivos al nivel de una organización política, concluyendo la necesidad de obedecer a lo expuesto en las encuestas creando estrategias que fomenten la participación activa del estudiante y la pronta respuesta de Aso FJCS.
- Con lo expuesto en la presente investigación a modo de conclusión el cuerpo estudiantil percibe de manera general que la capacidad de Aso. Escuela está limitada a la realización de eventos de eventos.
- En conclusión Aso FJCS para fomentar el desarrollo integral estudiantil deberá preocuparse por; la permanecía de los estudiantes en la facultad; mediar en los conflictos que presente el cuerpo estudiantil; y asistirlos para una graduación oportuna. Todo esto usando un sistema de información que capacite al estudiante sobre procesos institucionales, burocráticos y administrativos garantizando de esta manera el no-desamparo del estudiante.

- Finalmente, aso. FJCS estando conformado por un grupo de estudiantes es parte del sistema educativo universitario siendo capaz de fomentar el confort del estudiante en su estancia en la Facultad De Jurisprudencia Y Ciencias Sociales influyendo en el resultado final de cada generación de nuevos profesionales en las áreas de Comunicación Social, Trabajo social y Derecho.

#### **4.2 Recomendaciones**

- Se recomienda la ampliación de la presente investigación tomando en cuenta los resultados obtenidos, con el fin de aportar positivamente para el mejoramiento continuo del sistema educativo superior en la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato.
- Crear un plan estratégico de comunicación tomando en cuenta los resultados obtenidos sobre las falencias y los puntos fuertes del sistema comunicacional manejado por la Asociación Estudiantil de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales.
- Para futuros participantes de la Asociación Estudiantil de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales, se recomienda crear un manual de imagen institucional y tener como punto fuerte el gestionar las redes sociales, atendiendo a las necesidades de los estudiantes.



## MATERIALES DE REFERENCIA

### Referencias bibliográficas

1. Montalbán (2014) Bases teóricas de la Bibliotecología y la Ciencia de la Información Buenos Aires Paidos
2. Roca, E. (2013). La evaluación diagnóstica de las competencias básicas. Madrid: Editorial Síntesis.
3. Tunnermann (2010): Home variables, parent-child's activities, and academic achievement: A study of 1988 eight graders. Paper present at the annual meeting of the American Educational Research Association, San Francisco
4. MacBeath, J. (2007). Leadership as a subversive activity. Journal of educational administration
5. Kuhn, T. (1962) [1971] La estructura de las revoluciones científicas. México: FCE
6. Watzlawick, P & Beavin, H & Jackson, D. (1971) (2002) Teoría de la comunicación humana, Tiempo Contemporáneo. Buenos Aires: Lumen
7. HERNANDEZ y RODRIGUEZ, Sergio, 2002, *Administración: pensamiento, proceso, estrategia y vanguardia*, Impreso en México, McGraw-Hill
8. ROBBINS, Stehen P. y COULTER, Mary. 2000, *Administración*, Sexta edición, Impreso en México, Prentice Hall
9. Makárenco. A. (1979) La colectividad y la educación de la personalidad. Editorial Pueblo y Educación. La Habana,
10. Rodríguez, I. (2004) "Comunicación Organizacional" Habana: (CUBAENERGIA)
11. Chiavenato, A (2004) Introducción a la Teoría General de la Administración, México, Mc Graw Hill
12. Villafaña, J. (1999). El Estado de la Publicidad y el Corporate en España. Departamento de Comunicación Audiovisual y Publicidad. Madrid.

13. Padua, Jorge (1994) “La crisis de la educación superior y la reforma de las universidades” en Rodríguez y Casanova (Coord.) *Universidad contemporánea. Racionalidad política y vinculación social*, (p.111-169), México: Porrúa.
14. Bradley, H (1997) “Fractures Identities”. Cambridge: Polity Press
15. Orrego, L., & Díaz, A. (2010). Empleo de estrategias de aprendizaje de lenguas extranjeras: Inglés y francés. *Íkala, revista de lenguaje y cultura*.
16. Hernández, Sampieri (2016). “Metodología de la investigación sexta edición”. Santa Fe: Interamericana Editores
17. DeWalt, M. & DeWalt, R. (2002). Participant observation: a guide for fieldworkers. Walnut Creek: AltaMira Press.
18. Munck, C & Sobo, J (1998). Using methods in the field: a practical introduction and casebook. Walnut Creek, CA: AltaMira Press.
19. Sabino, Carlos, (1992) El proceso de investigación. Bogotá: Ed. Panamericana, Buenos Aires: Ed. Lumen.
20. Cervo & Bervian, (1989). Metodología científica. México: Atlas
21. Danhke, R (1989) Participant observation. Walnut Creek: AltaMira Press.
22. de Gomes, F. S. C. y Navarro Beneveni Campos, I. (2017). El desarrollo académico y social de estudiantes universitarios en la praxis de la extensión en los proyectos de sostenibilidad con la comunidad. En Revista Masquedós. N° 2, Año 2, pp. 79-86. Secretaría de Extensión UNICEN. Tandil, Argentina.
23. Arellano, E. (1998). La estrategia de comunicación como un principio de integración/interacción dentro de las organizaciones. Revista Razón y Palabra.
24. Amezcua, M. P. (2012). Redes sociales, mecanismos generadores de reputación organizacional para las PyMEs. Universidad & Empresa, 14(22), 131-150.
25. Marín, A. L. (1997). La comunicación en la empresa y en las organizaciones (Vol. 21). Antonio Lucas Marín.

26. Montero, F. V. (2006). Cambio de mirada en las organizaciones: comunicación en 360 grados. Chasqui: Revista Latinoamericana de Comunicación, (93), 62-65.

### **Linkografía**

1. Significados. (2019). Significado de Pirámide de Maslow. [online] Available at: <https://www.significados.com/piramide-de-maslow> [Accessed 24 Jul. 2019].

**Anexos**

**Anexo 1 Encuesta Dirigida a los funcionarios de la Asociación Estudiantil  
Aso. FJCS FJSC**



**Anexo 1 Encuesta**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES**

Encuesta Dirigida a los funcionarios de la Asociación Estudiantil Aso. FJCS FJSC.

- **OBJETIVO:** Determinar la Comunicación Organizacional en el Desarrollo Integral Estudiantil

- **INSTRUCCIONES:**

- Marque una cruz la opción(es) que se ajuste(n) a su criterio en cada una de las interrogantes.
- Comparta una opinión clara para el beneficio futuro de los hoy encuestados.
- Esta información es confidencial.

**1. ¿Dentro de las normativas internas de la Aso FJSC cual considera Ud. es fundamental para representar a los estudiantes?**

- |   |                          |
|---|--------------------------|
| Respeto por el estudiante                           | <input type="checkbox"/> |
| Puntualidad en actividades                          | <input type="checkbox"/> |
| Honestidad con los recursos obtenidos               | <input type="checkbox"/> |
| Responsabilidad con el uso de los espacios          | <input type="checkbox"/> |
| Defensa de los estatutos universitarios             | <input type="checkbox"/> |
| Interacción directa e indirecta con los estudiantes | <input type="checkbox"/> |

Otro.....  
.....

**2. ¿Considera Ud. que el sistema de comunicación interna de Aso FJSC que se usa para la toma de decisiones con relación al desarrollo del estudiante, es?**

Jerárquico, desde el cargo más alto se toman decisiones y deben ser Acatadas

Participativo, las decisiones tomadas son resultado del análisis conjunto

Individual, Cada miembro puede tomar y ejecutar decisiones

Externo, Las decisiones son tomadas por entes externos a Aso. Escuela

**3. ¿Con públicos externos Ud. considera que Aso. FJCS ha trabajado en?**

Información relacionada a actividades de facultad

Asesoramiento en trámites institucionales

Logística para participación del estudiante con proyectos y propuestas

Todas las anteriores

Ninguna de las anteriores

Otro.....  
.....

**4. ¿Cómo Cree Ud. que debe mejorarse la imagen institucional de la Aso FJSC?**

Con publicaciones en redes Sociales Sobre, que hace, la Aso. Estudiantil

Convocando representantes de curso, decirle que hace la Aso Escuela

Convocando tutores de cada curso, decirles, que hace, la Aso Escuela

Con publicidad en papelería volate sobre Aso. Escuela

Con eventos y espacios creados por la Aso. Estudiantil

Solicitando horas/clase y directamente al estudiante decirle que es Aso. FJCS

Otro.....

.....

**5. ¿De qué maneras trabaja la Aso FJSC por el desarrollo del estudiante?**

Defendiendo activamente los derechos del estudiante

Mediando conflictos entre estudiante y docentes

Proponiendo actividades integradoras, académicas, deportivas y culturales

Incentivando al estudiante y proponer actividades

Prestando logística y ayuda en la ejecución de actividades estudiantiles

**6. ¿Dentro de los planes institucionales la presencia de Aso FJSC porque razones considera usted que podría ser prescindible?**

Por su poca relevancia en decisiones administrativas

Por desinterés de las autoridades

Por planes estratégicos universitarios que no contemplan las asociaciones

Por poca interacción entre administrativos y Aso. Escuela

Otro.....

.....

**7. ¿Cómo debería ser la Aso FJSC a la hora de resolver conflictos de estudiantes y entre docentes, autoridades y estudiantes?**

Un ente Mediador que facilite el dialogo

Un ente que no intervenga entre las partes

Un ente que no intervenga mientras vea que se lleva el debido proceso

Un ente propositivo de soluciones pero que no intervenga directamente

**8. ¿De qué manera Cree Ud. que las decisiones de Aso escuela influyen en el desarrollo académico?**

Al proponer actividades que refuerzan su estancia universitaria

Al ser guías en procesos administrativos

Al proporcionar logística en propuestas estudiantiles

Al prestar ayuda en conflictos estudiantiles

**9. ¿En qué debería mejorar la Aso FJSC?**

Imagen institucional

Interacción en Redes Sociales

Logística en actividades

Presencia dentro de los cursos

Presencia en resolución de conflictos

Toma de decisiones

*Gracias por su colaboración*

**Anexo 2: Encuesta dirigida a la población de la FJSC.**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES**

**CUESTIONARIO**

Encuesta dirigida a la población de la FJSC.

- **OBJETIVO:** Determinar la Comunicación Organizacional en el Desarrollo Integral Estudiantil

- **INSTRUCCIONES:**

- Marque con una cruz la opción que se ajuste a su criterio de cada una de las interrogantes.

- Comparta una opinión clara para el beneficio futuro de los hoy encuestados.

- Esta información es confidencial

**1. ¿De qué manera participa Ud. como estudiante en la FJSC y en la Aso Escuela?**

En actividades Sociales, Culturales y deportivas

En actividades académicas que refuerzan el aprendizaje en clases

Con asistencia regular en clases

Con propuestas estudiantiles presentadas a autoridades

**2. ¿Qué siente Ud. que la Aso Estudiantil Hace para fomentar la permanencia de los estudiantes?**



- Da un Apoyo en actividades académicas, deportivas o culturales
- Brinda Información relacionada a mecanismos administrativos de facultad
- Entrega contingente en logística para realizar actividades estudiantiles
- Otro.....  
.....

**3. ¿Cómo Ud. cree que podría ayudar la Aso Escuela al estudiante que quiere graduarse?**

- Con Información publicada en espacios creados por Aso. Estudiantil
- Con Asesoramiento en áreas burocráticas
- Con Logística velando el proceso del estudiante que esta previo a graduarse
- Otros.....  
.....

**4. ¿De qué manera son los estudiantes actores partícipes en la Aso?**

- Con proyectos conjuntos, dirigidos a estudiantes
- Con la participación de sus respectivos representantes de curso
- Con la asistencia en actividades creadas por Aso. Estudiantil
- Utilizando los espacios proporcionados por Aso. Estudiantil

**5. ¿Cómo Lograría la Aso Estudiantil fomentar un contexto Universitario agradable?**

- Con Actividades de esparcimiento Sociales, Deportivas y Culturales
- Con actividades académicas que refuercen el aprendizaje estudiantil
- Creando espacios de interacción estudiantil (redes sociales, la sede, clubs, etc.)

Resolviendo conflictos internos estudiantiles

**6. ¿Cómo estudiante reflexiona respecto a su futuro y en esa reflexión puede Aso. FJCS representar una ayuda?**

No  Si

**De ser positiva su respuesta marque de qué manera:**

Prestando una guía sobre cómo se desarrollarán los semestres en la facultad

Visibilizando gente exitosa que salió de la facultad para incentivar la permanencia

Creando espacios de discusión entre estudiantes

Habilitando espacios de comunicación directa con autoridades

Otra.....

.....

**7. ¿Cuál considera Ud. es la mejor forma que tiene Aso Estudiantil para Trabajar por el desarrollo del estudiante? (Marque 1 como máximo)**

Habilitando medios de comunicación directa con docentes y autoridades

Mejorando los espacios físicos y virtuales con los que cuenta

Aso Estudiantil

Participando Activamente en la toma de decisiones administrativas

Realizando actividades extracurriculares que refuercen materias de clase

Realizando actividades que refuercen vínculos entre estudiantes

**8. ¿cree Ud. como estudiante que dentro de los planes institucionales la presencia de Aso FJSC es prescindible?**

No  Si

**De ser positiva su respuesta marque alguna de las siguientes opciones**

Por ser un ente que ha pasado desapercibido en cuestiones burocráticas

Al ser Asociación de estudiantes y no debe estar dentro de planes institucionales

Por depender de aprobación de las autoridades para ejecutar actividades

Otra.....

.....

**9. ¿En qué debería mejorar la Aso FJSC?**

Imagen institucional

Interacción en Redes Sociales

Logística en actividades

Presencia dentro de los cursos

Presencia en resolución de conflictos

Toma de decisiones

*Gracias por su colaboración*